BỘ LAO ĐỘNG- THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ

GIÁO TRÌNH

NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

NGHỀ : NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 245/QĐ-CĐNKTCN ngày 23 tháng 10 năm 2020 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề Kỹ Thuật Công nghệ)

Hà Nội - Năm 2020

BỘ LAO ĐỘNG- THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ

GIÁO TRÌNH

MÔ ĐUN : NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

NGHỀ : NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN

TRÌNH ĐỘ : TRUNG CẤP

(Ban hành kèm theo Quyết định số 212/QĐ - CĐNKTCN ngày 7 tháng 10 năm 2020 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề Kỹ Thuật Công nghệ)

Hà Nội - Năm 2020

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

Đời sống kinh tế càng phát triển, sự phân công lao động xã hội càng sâu sắc thì sự phát triển của ngành kinh doanh sản xuất chế biến và dich vụ ăn uống ngày càng phát triển mạnh cả về quy mô lẫn trình độ. Để hiểu được, và quản lý tốt các quá trình sản xuất và dịch vụ các sản phẩm ăn uống, đòi hỏi người công nhân cũng như người quản lý tham gia vào quá trình đó không những cần có tay nghề cao, có phẩm chất cần thiết đặc thù của nghề, mà còn cần nắm vững vai trò của các yếu tố tham gia vào quá trình đó, để sao cho mọi sự hoạt động của mình tạo nên sự thống nhất của một chỉnh thể hoàn thiện. Làm được như vậy sẽ quyết định trực tiếp đến hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội của mỗi cơ sở kinh doanh các sản phẩm ăn uống.

Mô đun Nghiệp vụ nhà hàng nhằm trang bị cho học sinh các thao tác kỹ thuật trong nhà hàng, hiểu được chức năng, nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận có liên quan…..để có thể có kiến thức vững chắc phục vụ cho công việc sau này.

Nội dung: Toàn bộ giáo trình chia thành 5 bài:

- Bài 1: Khái quát về nghiệp vụ nhà hàng
- Bài 2: Kiến thức về tổ chức phục vụ
- Bài 3: Các thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng, tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn lao động.
- Bài 4: Những kiến thức và kỹ năng phục vụ ăn uống
- Bài 5: Kiến thức về tổ chức, phục vụ các loại tiệc
- Bài 6. Giới thiệu dụng cụ, kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn, vệ sinh phòng ăn và dụng cụ
- Bài 7. Kỹ thuật đặt bàn ăn Âu, Á
- Bài 8. Các thao tác kỹ thuật cơ bản
- Bài 9. Quy trình kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa và tối và tiệc.

Xin chân thành cảm ơn BGH Trường CĐN KTCN, đội ngũ CBGV Khoa Kinh tế và CTXH, giáo viên nghề KTCBMA đã tạo điều kiện giúp đỡ để xây dựng giáo trình này.

Hà nội, ngày 10 tháng 9 năm 2020

BAN CHỦ NHIỆM XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH
NGHỀ: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ

MỤC LỤC

Bài 1. Khái quát về nghiệp vụ nhà hàng ..... **Error! Bookmark not defined.**

1.Khái niệm nhà hàng trong khách sạn: 10
1.1.Khái niệm 10
1.2. Vị trí, vai trò của nhà hàng 10
2.2. Đặc điểm về vốn 15
2.4..Đặc điểm về hoạt động kinh doanh của nhà hàng 16
Bài 2. Kiến thức về tổ chức phục vụ ..... **Error! Bookmark not defined.**

1.Tổ chức trong nhà hàng, tổ chức ca làm việc 19
1.1.Sơ đồ tổ chức nhà hàng 19
1.2.Tổ chức ca làm việc 20
2. Những yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ ăn uống 28
2.1.Sức khỏe, ngoại hình, vệ sinh cá nhân 28
2.3. Yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ và lịch sự xã giao 29
Bài 3. Các thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng, tiêu chuẩn vệ sinh an toàn..... 33

1.Trang thiết bị trong nhà hàng 33
1.1. Màu sắc, hệ thống ánh sáng và âm thanh 33
1.2. Các loại thiết bị , máy móc: 34
3. Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng 36
3.1. Tầm quan trọng của tiêu chuẩn vệ sinh 36
3.2. Vệ sinh nhà hàng và các khu vực xung quanh 36
4.Vệ sinh về phục vụ đồ ăn uống 36
4.1. Các phương pháp vệ sinh và thiết bị lau chùi 36
Bài 4. Những kiến thức và kỹ năng phuc phục vụ ăn uống 39

1.Tầm quan trọng của kiến thức và kỹ năng phục vụ ăn uống 39
1.1. Quy trình phục vụ nhà hàng chuyên nghiệp 39
2. Các bữa ăn trong ngày và cấu trúc 1 bữa ăn 41
3.Cách ăn và cách sử dụng dụng cụ ăn 43
4.Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn 44
5. Kỹ thuật đặt bàn ăn Âu, Á 55
6. Kỹ thuật phục vụ cơ bản 58
7. Quy trình phục vụ ăn uống 64
8. Quy trình đón khách: 72
Bài 5. Kiến thức về tổ chức phục vụ các loại tiệc ..... **Error! Bookmark not defined.**

1.Khái niệm và phân loại tiệc 80
2. Nguyên tắc tổ chức tiệc 84
3.Tính chất, đặc điểm, cách đặt bàn và phục vụ 84
Bài 6. Giới thiệu dụng cụ, kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn, vệ sinh phòng ăn và dụng cụ **Error! Bookn**

1.Vệ sinh nhà hàng, vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống 91
Giới thiệu dụng cụ, kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn 92
Bài 7. Kỹ thuật đặt bàn ăn Âu, Á..... 95

1.Kỹ thuật đặt bàn ăn sáng (Âu, Á) theo thực đơn 95
2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Âu theo thực đơn 95

3. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Á theo thực đơn 97
Bài 8. Các thao tác kỹ thuật cơ bản 100
1. Kỹ thuật phục vụ xúp, phục vụ món ăn kiểu Nga, Kiểu Mỹ và phục vụ gia đình 100
2. Kỹ thuật phục vụ đồ uống: bia, rượu, trà, cà phê… 101
Bài 9. Quy trình kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa, tối và tiệc ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.Kỹ thuật phục vụ ăn sáng Âu, Á theo thực đơn 102
2. Quy trình phục vụ ăn trưa, tối Á theo thực đơn 103
3. Kỹ thuật tiếp nhận yêu cầu của khách 103
4.Kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa, tối Âu chọn món 104
5. Kỹ thuật đặt bàn và phục vụ tiệc ngồi ăn Âu.....108
6. Kỹ thuật đặt bàn và phục vụ tiệc ngồi ăn Á.....108
7. Tổ chức phục vụ bữa ăn buffet: 109
8. Kỹ thuật phục vụ tiệc trà (hội nghị, hội thảo).....110
9. Kỹ thuật bày bàn và phục vụ tiệc đứng 111

GIÁO TRÌNH MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

Tên MĐ: Nghiệp vụ nhà hàng

Mã MĐ: NHKS 15

Vị trí, tính chất, ý nghĩa, vai trò của MH

Vị trí:

+ Nghiệp vụ nhà hàng là MĐ tự chọn thuộc nhóm kiến thức chuyên môn nghề trong chương trình khung Trung cấp "Nghiệp vụ nhà hàng khách sạn".

Tính chất:

+ Nghiệp vụ nhà hàng là MĐ lý thuyết kết hợp với thực hành đánh giá MH bằng hình thức kiểm tra hết môn

Ý nghĩa, vai trò của MĐ

+ Nghiệp vụ nhà hàng là MĐ quan trọng trong chương trình

Mục tiêu của mô đun:

+ Về kiến thức: Học xong MH này, người học sẽ có khả năng nắm được các thao tác kỹ thuật trong nhà hàng, hiểu được chức năng, nhiệm vụ chung của bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận có liên quan. Nắm được nhiệm vụ hàng ngày của nhân viên và tiêu chuẩn vệ sinh trong phục vụ ăn uống, nắm được kỹ thuật cơ bản để đặt bàn ăn và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối, tiệc Á để có thể có kiến thức vững chắc phục vụ cho công việc sau này.

+ Về Kỹ năng: Nắm được nhiệm vụ hàng ngày của nhân viên và tiêu chuẩn vệ sinh trong phục vụ ăn uống, nắm được kỹ thuật cơ bản để đặt bàn ăn và phục vụ các bữa ăn điểm tâm, trưa, tối, tiệc Á để có thể có kiến thức vững chắc phục vụ cho công việc s au này.

+ Về năng lực tự chủ, tự chịu trách nhiệm: Có ý thức kỷ luật, tác phong công nghiệp và thái độ phục vụ tốt. Tinh thần phục vụ khách hàng tận tâm, chu đáo làm cho khách hàng hài lòng

+ Thái độ lịch sự, tế nhị

+ Có lòng tự hào và hoài bão về nghề Chế biến món ăn

Nội dung của MĐ

STT	Tên các bài trong MH	Thêi gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
1.	Khái quát về nghiệp vụ nhà hàng	3	3		
2.	Kiến thức về tổ chức phục vụ	3	3		
3.	Các thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng, tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn lao động.	3	4		1
4.	Những kiến thức và kỹ năng phục vụ ăn uống	10	9		1
5.	Kiến thức về tổ chức, phục vụ các loại tiệc	6	5		1
6.	Giới thiệu dụng cụ, kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn, vệ sinh phòng ăn và dụng cụ	10	1	8	1
7.	Kỹ thuật đặt bàn ăn Âu, Á	10	1	8	1
8.	Các thao tác kỹ thuật cơ bản	20	2	18	
9.	Quy trình kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa và tối và tiệc.	23	2	20	1
	Cộng	**1 20**	**40**	**72**	**8**

BÀI 1. KHÁI QUÁT VỀ NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG

Mã bài: NHKS 15.01

Giới thiệu

Trong bài học này, người học sẽ được trang bị 1 số kiến thức cơ bản về nghiệp vụ nhà hàng, khái niệm, vai trò, vị trí của nhà hàng, đặc điểm kinh doanh nhà hàng và các loại nhà hàng

Mục tiêu

Học xong bài này, người học có khả năng nhận biết, thông hiểu và vận dụng được 1 số kiến thức cơ bản về nghiệp vụ nhà hàng, khái niệm, vai trò, vị trí của nhà hàng, đặc điểm kinh doanh nhà hàng và các loại nhà hàng

Nội dung

Nhà hàng hay tiệm ăn là một cơ sở chuyên kinh doanh về việc nấu nướng và phục dịch các món ăn và đồ uống cho khách hàng đến mua và chủ yếu dùng ngay ở đó. Ngoài ra nhiều nhà hàng cũng có thêm dịch vụ gói món ăn lại để khách tiện "mang đi" thay vì dùng bữa ngay tại quán.

1.Khái niệm nhà hàng trong khách sạn:

1.1.Khái niệm

Nhà hàng là nơi cung cấp cho khách những món ăn đồ uống và các dịch vụ bổ sung với mức chất lượng cao.#

1.2. Vị trí, vai trò của nhà hàng

Hoạt động kinh doanh khách sạn là một hoạt động tổng hợp bao gồm nhiều dịch vụ khác nhau trong đó có dịch vụ ăn uống và các dịch vụ đi kèm với dịch vụ ăn uống. Như vậy, hoạt động kinh doanh nhà hàng đóng vai trò quan trọng không thể thiếu trong kinh doanh khách sạn, nó đảm bảo thỏa mãn tối ưu nhu cầu cấp thiết của khách du lịch và ngày càng đòi hỏi cao trong hoạt động lưu trú. Đôi khi hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn không mang lại hiệu quả cao bằng những hoạt động kinh doanh dịch vụ khác nhưng để đảm bảo tính đa dạng, phong phú, đồng bộ thì dù kém hiệu quả hoặc bị thua lỗ các khách sạn vẫn phải duy trì hoạt động này. Điều này nhằm khẳng định với khách hàng mức chất lượng dịch vụ của khách sạn cũng như góp

phần xây dựng lòng trung thành của khách với khách sạn, do đó hoạt động kinh doanh nhà hàng không chỉ đóng vai trò đảm bảo uy tín với khách hàng mà còn thu hút khách đến với khách sạn.

- Hoạt động kinh doanh nhà hàng trong khách sạn đã mang lại doanh thu góp phần tăng lợi nhuận cho khách sạn. Và trong thực tế, hoạt động kinh doanh nhà hàng đã chứng minh, kinh doanh ăn uống mang lại hiệu quả rất cao, điều này thể hiện thông qua tỷ phần doanh thu và lợi nhuận so với doanh thu của khách sạn luôn chiếm tỷ lệ cao trong tỷ phần doanh thu khách sạn.

- Tạo thuận lợi cho khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn, tạo ra sự đồng bộ cho hệ sản phẩm của khách sạn, đáp ứng tối đa nhu cầu của khách. Kinh doanh du lịch là một ngành kinh doanh hỗn hợp gồm nhiều dịch vụ khác nhau, mỗi dịch vụ mang lại cho khách một cảm nhận khác nhau, sản phẩm của khách sạn chỉ hoàn hảo khi thoả mãn được cùng lúc nhiều nhu cầu khác nhau của khách. Do đó, một khách sạn có đầy đủ các dịch vụ sẽ làm đa dạng và phong phú hệ sản phẩm, trong đó nhà hàng là một trong những nơi cung cấp dịch vụ cần thiết của bất kỳ khách sạn nào muốn lôi kéo khách lưu trú dài ngày tại đó.

- Tạo ra sức sức hấp dẫn thu hút khách đến với khách sạn, kéo dài thời gian lưu trú của khách tại khách sạn, khai thác triệt để khả năng chi tiêu của thực khách. Khách đi du lịch lưu trú tại khách sạn không mang theo thức ăn đồ uống, họ có nhu cầu sử dụng dịch vụ, khách sạn cần phải thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách như vậy sẽ thu thêm một khoản chi tiêu của khách nhằm tăng doanh thu cho khách sạn. Khách sạn càng thoả mãn nhu cầu tối ưu của khách càng làm khách hài lòng thì khách càng muốn ở lại nhiều ngày hơn như vậy khách sạn càng có nhiều thu nhập hơn.

- Khai thác tốt hơn cơ sở vật chất kỹ thuật của khách sạn. Khách sạn là nơi khách đến để nghỉ ngơi, vui chơi giải trí do đó luôn có những khoảng không gian nhất định dành cho khách thư giãn. Việc tận dụng không gian trong khách sạn hoặc bố trí không gian làm nhà hàng, quầy bar để thoả mãn nhu cầu của khách chính là việc tận dụng tối đa và có hiệu quả CSVCKT của khách sạn cũng như khai thác tốt các yếu tố đầu vào nhằm tăng doanh thu cho doanh nghiệp, giảm chi phí cũng như tối ưu hoá lợi ích thông qua việc khai thác tốt nguồn lực của khách sạn.

- Là một trong những yếu tố xem xét chất lượng và cấp hạng của khách sạn. Dựa vào tiêu thức phân hạng khách sạn thì khách sạn chỉ đạt tiêu chuẩn khi có đầy đủ các

dịch vụ, trong đó, kinh doanh nhà hàng là một trong những yếu tố cần thiết đầu tiên để xét cấp hạng của khách sạn bởi nhà hàng là nơi thoả mãn nhu cầu tối thiểu đầu tiên của con người, nếu không có dịch vụ này, khách sạn chỉ đơn thuần là nơi để ngủ, sẽ không đạt chuẩn và không đạt được xét hạng, như vậy sẽ không thể nói lên mức chất lượng dịch vụ, mà khách hàng lại dựa và cấp hạng khách sạn để đánh giá chất lượng sản phẩm và mua dịch vụ. *Ví dụ:* khách sạn từ ba sao trở lên và resort phải có ít nhất một nhà hàng để phục vụ cho khách lưu trú và khách vãng lai, khách sạn 4 sao, 5 sao và resort phải có phòng tiệc riêng, có phòng ăn Âu, Á, phòng ăn đặc sản và bar đêm (có sân nhảy và ban nhạc) để phục vụ khách lưu trú.

Khi khách đi du lịch đến một vùng miền nào đó, ngoài việc tham quan thắng cảnh, khám phá tài nguyên thiên nhiên thì thưởng thức văn hoá ẩm thực sẽ làm tăng giá trị của chuyến du lịch, đặc biệt là động cơ, mong muốn khám phá nét ẩm thực của một vùng miền nào đó. Vì vậy, trong phát triển du lịch thì dịch vụ ăn uống hay kinh doanh nhà hàng ngoài việc đáp ứng nhu cầu thiết yếu của khách du lịch còn đồng thời thoả mãn mục đích chuyến đi của du khách.

Kinh doanh nhà hàng ăn uống là một bộ không thể thiếu của ngành du lịch, sự phát triển của ngành kinh doanh nhà hàng ăn uống đóng một ý nghĩa quan trọng trong hoạt động kinh doanh du lịch:

+ Góp phần đưa tài nguyên du lịch của địa phương vào khai thác: khách đến một điểm du lịch, họ không mang theo thức ăn đồ uống, họ có nhu cầu ăn uống tại địa phương. Việc phục vụ các món ăn góp phần lớn trong việc đáp ứng nhu cầu của khách, đồng thời khai thác giá trị ẩm thực của địa phương. Nếu khách đến điểm du lịch để thoả mãn nhu cầu đi du lịch mà không có ăn uống thì họ cũng không thể thực hiện chuyến đi của mình được. Ngoài ra, bản thân ngành kinh doanh ăn uống cũng có thể khai thác giá trị của nó thông qua việc tạo ra những sản phẩm du lịch đáp ứng nhu cầu của khách như chùm tour văn hoá ẩm thực của địa phương, quốc gia thông qua các món ăn và phong cách phục vụ của ngành kinh doanh ăn uống, từ đó sẽ tạo điều kiện khai thác tốt hơn giá trị của văn hoá ẩm thực.

+ Góp phần đánh giá chất lượng của sản phẩm du lịch: Bất kỳ món ăn nào cũng có ý nghĩa riêng của nó và thông qua việc thưởng thức các món ăn, du khách có thể hiểu thêm về phong tục tập quán, nền văn hoá đậm đà bản sắc dân tộc của từng vùng miền và của các quốc gia: Khi đến du lịch tại một vùng miền, khách du lịch rất muốn

khám phá, tìm hiểu những cái khác biệt của điểm đến và việc thưởng thức các món ăn góp phần tích luỹ thêm kinh nghiệm cho khách. Vì vậy, việc tận hưởng những món ăn ngon, được trình bày đẹp, chất lượng, hương vị, phong cách phục vụ của đội ngũ nhân viên ấn tượng…sẽ giúp khách cảm nhận hết giá trị của chuyến đi, từ đó đánh giá cao chất lượng của chuyến du lịch cũng như chất lượng sản phẩm du lịch của địa phương đó.

+ Tạo sức hút, sức hấp dẫn đặc biệt để thu hút khách quốc tế: qua các món ăn, du khách nhớ lâu hơn về điểm, vùng du lịch của quốc gia đó. Và nếu món ăn đó ấn tượng sẽ được khách nhớ lâu về vùng miền, điểm du lịch của địa phương, của quốc gia. Khi đã tạo được dấu ấn riêng về điểm du lịch, nó sẽ góp phần nâng cao sức hấp dẫn của điểm đến, từ đó sẽ thu hút được sự chú ý của nhiều khách du lịch hơn. Như vậy, nếu khai thác tốt lợi thế này, ngành du lịch sẽ thu được một nguồn lợi lớn và là một trong những yếu tố cạnh tranh riêng có của địa phương, vùng hoặc quốc gia đó.

+ Ngành kinh doanh dịch vụ nhà hàng - khách sạn là một ngành kinh tế quan trọng vì nó mang lại việc làm cho người dân địa phương và đóng góp lớn vào thu nhập của ngành du lịch của đất nước, góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển nhanh và hội nhập vào nền kinh tế thế giới. Thông qua du lịch, việc kinh doanh nhà hàng đã gián tiếp xuất khẩu tại chỗ những món ăn đồ uống mà không cần phải tốn thêm nhiều khoản phí như các ngành kinh tế khác, đây là một điểm đáng lưu ý và cần phát huy đối với ngành du lịch.

Vai trò chức năng của nhà hàng

Chức năng sản xuất: nhà hàng tổ chức chế biến ra các món ăn đồ uống để phục vụ cho khách trong đó bộ phận đảm nhận chính là bộ phận bếp. Chất lượng món ăn ngon, bổ, đủ lượng và chất, trang trí đẹp…là tất cả những yêu cầu cần thực hiện, việc sử dụng các công cụ, phương tiện nấu nướng tạo ra món ăn để đảm bảo quá trình sản xuất ra món ăn đồ uống có chất lượng phục vụ cho khách nghĩa là nhà hàng đã đảm nhận được chức năng sản xuất.

Chức năng bán sản phẩm: nhà hàng tiến hành bán các sản phẩm của mình, đó chính là các món ăn, đồ uống mà nhà hàng sản xuất ra và chuyển bán cho khách. Sau khi nhà bếp chế biến món ăn, nhà bàn có trách nhiệm chuyển món ăn đến cho khách. Quá trình phục vụ khách ăn uống chính là quá trình nhà hàng đang tiêu thụ sản phẩm của mình mà người thực hiện chính là nhân viên bộ phận bàn. Ngoài ra, nhà bàn còn

đảm nhận chức năng bán hàng thông qua khả năng giới thiệu món ăn, thức uống đến khách hàng, thoả mãn các nhu cầu của khách, cung cấp các thông tin về dịch vụ của nhà hàng cho khách để tiến hành ký kết các hợp đồng kinh tế, là cơ sở để tổ chức các dịch vụ của nhà hàng.

Chức năng tiêu thụ: nhà hàng tổ chức phục vụ cho khách tiêu dùng tại chỗ những món ăn, thức uống mà bộ phận bếp và bar đã chế biến. Khách thưởng thức và cảm nhận chất lượng món ăn đồ uống thông qua cách thức phục vụ, thái độ ứng xử và làm việc của nhân viên bàn, nhân viên bàn làm tốt nhiệm vụ phục vụ nghĩa là đã thực hiện chức năng tiêu thụ của mình.

Mỗi bộ phận trong nhà hàng tuy đảm nhận một chức năng nhiệm vụ khác nhau nhưng dịch vụ của nhà hàng là một dịch vụ hoàn chỉnh xuyên suốt từ khâu chuẩn bị chế biến đến khâu phục vụ món ăn đồ uống cho khách, do đó, các chức năng này có mối quan hệ với nhau đòi hỏi các bộ phận phải liên kết với nhau tạo thành một dây chuyền sản xuất. Yếu tố đầu ra của nhà bếp, bar sẽ là yếu tố đầu vào của nhà bàn và ngược lại, do vậy cần tổ chức và quản lý chặt chẽ để có thể kiểm soát được các quá trình. Nếu thiếu một trong ba chức năng thì nhà hàng sẽ không còn là nhà hàng phục vụ với mức chất lượng cao nữa mà sẽ trở thành quán ăn bình thường với mức chất lượng bình thường hoặc không xét về mức chất lượng. Chẳng hạn, nếu thiếu chức năng sản xuất: đơn vị kinh doanh ăn uống chỉ là một quán ăn chuyên mua sản phẩm để bán lại mà không cần chế biến. Nếu thiếu chức năng bán sản phẩm thì doanh nghiệp trở thành đơn vị làm tự thiện. Cuối cùng, nếu thiếu chức năng tiêu thụ thì đó chỉ là quán ăn bình thường, không cần dịch vụ cao cấp.

Vậy, các chức năng sản xuất, trao đổi và tiêu thụ trong nhà hàng có mối quan hệ mật thiết với nhau đòi hỏi phải kết hợp nhau chặt chẽ và cần phải tổ chức các bộ phận riêng biệt: bàn, bếp, bar tương ứng với từng chức năng cùng tạo ra sản phẩm đồng bộ thỏa mãn nhu cầu ngày càng cao của thực khách.

2. Đặc điểm kinh doanh của nhà hàng.

Nhà hàng là một nơi cung cấp món ăn đồ uống với đầy đủ tiện nghi và thiết bị chuyên dùng, đồng bộ, được bố trí theo một quy trình công nghệ tiện nghi nhất định.

- Nhà hàng có danh mục sản phẩm đa dạng và phong phú, việc tiêu thụ sản phẩm không cố định về mặt số lượng và giới hạn về chủng loại. Tuy nhiên, tuỳ theo khả năng đáp ứng, nhà hàng có thể ấn định giới hạn phục vụ của mình.

- Tính không đồng nhất của sản phẩm, dịch vụ cung ứng: Cùng một sản phẩm, dịch vụ nhưng đối tượng tiêu dùng khác nhau đòi hỏi nhân viên phục vụ phải có những cách làm việc khác nhau hoặc tiếp xúc theo các phương pháp khác nhau cho phù hợp với từng đối tượng khách. Hoặc cùng một sản phẩm nhưng những lần thưởng thức khác nhau cũng không hoàn toàn giống nhau, điều đó tuỳ thuộc vào tâm trạng, sức khoẻ của đầu bếp và nhân viên, nói cách khác, nhân viên nhà hàng không chỉ làm việc bằng sức lực thuần tuý mà còn lao động bằng sự hiểu biết về văn hoá, xã hội, nghệ thuật và khả năng giao tiếp, ứng xử…

2.1. Đặc điểm về thời gian và tổ chức lao động

- Dung lượng lao động: đặc điểm lao động trong nhà hàng là có số lao động lớn do đòi hỏi có sự tiếp xúc phục vụ trực tiếp giữa khách và nhân viên. Mặt khác, khách đến nhà hàng không chỉ để ăn no, ăn đủ mà còn thưởng thức tài nghệ nấu nướng qua bàn tay khéo léo của người đầu bếp và sự phục vụ tận tình của nhân viên.

- Tính chuyên môn hoá trong lao động: lao động trong nhà hàng có tính chuyên môn cao, đòi hỏi trình độ lao động cao nhưng lại gắn bó với nhau trong một dây chuyền khép kín chặt chẽ. Các bộ phận trong nhà hàng, bàn, bếp, bar có các chức năng nghiệp vụ thao tác riêng, đòi hỏi nghiệp vụ thành thạo và không thay thế nhau được nhưng lại gán kết với nhau chặt chẽ không thể tách rời nhau được.

- Sức khoẻ: do cường độ làm việc trong nhà hàng rất lớn do đó đòi hỏi đội ngũ lao động phải trẻ khoẻ mới có thể phục vụ tốt, yêu cầu về độ tuổi của mỗi bộ phận cũng khác nhau, bộ phận phục vụ trực tiếp như bàn, bar tuổi từ 20-30 là hợp lý, các bộ phận khác, bếp, bảo vệ, tạp vụ… phải có sức khoẻ, thâm niên và kinh nghiệm thực tế.
- Giới tính: do tính chất công việc, yêu cầu lao động trong nhà hàng chủ yếu là nam, nhanh nhẹn, hoạt bát, dẻo dai, mạnh khoẻ, quyết đoán…

2.2. Đặc điểm về vốn

Đây là khâu quan trọng mà ngay từ đầu khi chuẩn bị lập dự án kinh doanh nhà hàng, nhà đầu tư phải định hình trước, bởi lối kiến trúc mà nhà hàng chọn sẽ chi phối các yêu tố khác (trang trí nội thất, trang thiết bị, dụng cụ…) Tuỳ theo ý tưởng kinh doanh mà việc lựa chọn kiểu dáng kiến trúc phù hợp. Nếu là nhà hàng độc lập không trực thuộc khách sạn thì yêu cầu lối kiến trúc cầu kỳ hơn với nhiều nét độc đáo hơn cả về kiến trúc lẫn nội thất mới có khả năng thu hút khách.

Hiện nay, trên thế giới đã phân chia nhà hàng thành nhiều kiểu dáng khác nhau, tuy nhiên có 5 kiểu kiến trúc đang thịnh hành mà các nhà đầu tư quan tâm áp dụng:

+ Kiểu cổ đại (style ancient): kiến trúc theo kiểu lâu đài, thành quách, phong kiến cổ xưa

+ Kiểu cổ điển (style classic): thuộc hạng nhà hàng sang trọng trong thành phố lớn hoặc ở vùng ven đô xa khu dân cư

+ Kiểu kiến trúc đương đại (style modern): thường áp dụng cho các nhà hàng ăn nhanh (snack bar) hoặc nhà hàng chuyên uống (cafeteria)

+ Kiểu dân dã (style rustic): kinh doanh ở vùng nghỉ mát trên cao nguyên hoặc bìa rừng, hoặc ở các vùng ven đô xa khu dân cư.

+ Kiểu quốc gia: nhà hàng Nhật, nhà hàng Pháp, nhà hàng Trung Quốc…

Không gian, số lượng ghế ngồi trong nhà hàng phụ thuộc vào diện tích nhà hàng, thông thường diện tích của gian ăn phải đảm bảo từ 1,2m^2 đến 1,5 m^2/ghế.

Tuỳ theo mục đích, kiểu dáng kiến trúc cũng như mức độ hiện đại, cấp hạng và khả năng tài chính của doanh nghiệp mà doanh nghiệp sử dụng các trang thiết bị dụng cụ cũng như cách thức trang trí nội thất của mỗi nhà hàng sẽ khác nhau, phù hợp với từng kiểu dáng và cấp hạng của nhà hàng.

Cần số lượn vốn đầu tư lớn

2.3.Đặc điểm về hoạt động kinh doanh của nhà hàng

- Đối tượng phục vụ khách của nhà hàng là con người (thực khách), mỗi đối tượng khách có đặc điểm tâm sinh lý, tập quán, khẩu vị khác nhau, để phục vụ tốt từng đối tượng khách, yêu cầu nhà hàng phải tìm hiểu thói quen, tập quán, khẩu vị cũng như tâm lý khách hàng, đây là một yêu cầu quan trọng cần chú ý.

- Dù khách hàng là người bình thường hay quan trọng, khi đã vào sử dụng dịch vụ của nhà hàng thì yêu cầu trước hết phải được đối xử bình đẳng với tất cả các khách hàng, đồng thời cũng phải chú ý đến những nét cá biệt, sự khác biệt này không chỉ khác về giá trị dịch vụ, mà còn khác về trạng thái tâm lý và tính cách của từng đối tượng khách mà nhà hàng phục vụ.

Môi trường làm việc tại nhà hàng rất khắc khe do áp lực công việc nhiều đòi hỏi tính chuyên môn nghiệp vụ cao. Do đó, bất kỳ sự tác động nào của khách cũng dễ dàng ảnh hưởng đến tâm trạng của nhân viên phục vụ và quy trình phục vụ. Một lời khen có thể kích thích và làm nhân viên hưng phấn, một lời phàn nàn cũng có thể làm nhân viên

nản lòng, một cử chỉ, một nụ cười rạng rỡ, thân thiện của nhân viên có thể làm khách cảm thấy được quan tâm hạnh phúc, ngược lại một sai sót nhỏ có thể làm hỏng cả bữa tiệc vui của khách. Do vậy, người quản lý phải biết huấn luyện nhân viên luôn ý thức rằng vai trò của họ là rất quan trọng, ngoài việc nắm rõ chuyên môn nghiệp vụ, quy trình phục vụ thì tác phong nghề nghiệp cũng góp phần không nhỏ trong việc tạo ra sự hài lòng cho khách hàng, đồng thời giữ được niềm tin của khách và mức ổn định chất lượng dịch vụ của nhà hàng.

- Lao động trong nhà hàng có tính công nghiệp và phải tuân thủ quy trình kỷ thuật nghiêm ngặt, công việc phục vụ yêu cầu tận tuỵ, bền bỉ liên tục không ngừng, không kể sớm tối,không kể ngày nghỉ hay ngày lễ, không nề hà thời tiết thay đổi thất thường.

- Thời gian làm việc tại nhà hàng rất khắt khe: giờ ăn của khách chính là thời gian lao động của nhân viên, thời gian này kéo dài suốt nhiều giờ trong khi khách thưởng dịch vụ ăn uống, thời gian này không được ấn định rõ ràng và thường giao động do những biến đổi bất thường, do đó đòi hỏi nhân viên phục vụ phải có sức khoẻ tốt, dẻo dai và tính kiên nhẫn.

- Tính trung thực, có bản lĩnh và chịu khó: đây là những đức tính cần có của người phục vụ bàn, bởi trước sự hấp dẫn của vật chất, tiền bạc cũng như sự gian cực khổ của công việc, sự ngẫu hứng quá thái khi phục vụ hoặc sự mềm lòng, tự ti thường dẫn đến sự sao nhãn công việc hoặc thờ ơ, nhầm lẫn trong công việc, ảnh hưởng nghiêm trọng đến đến chất lượng và uy tín của nhà hàng.

Tùy theo sự phát triển của từng quốc gia, từng vùng miền, tùy theo quy chế pháp lý của cơ sở và đặc thù kinh doanh của mỗi nhà hàng mà việc phân loại nhà hàng trở nên đa dạng và phong phú. Do đó, để có một chuẩn mực phân loại cụ thể nhà hàng đúng đắn là rất khó. Tuy nhiên căn cứ vào xu hướng phát triển của nhà hàng trên thế giới hiện nay thì dựa vào các tiêu thức sau để phân loại nhà hàng:

- Căn cứ vào tính độc lập trong quá trình tổ chức và hoạt động có thể phân nhà hàng thành: nhà hàng trực thuộc khách sạn và nhà hàng độc lập.

- Căn cứ vào mức chất lượng phục vụ nhà hàng: trên thế giới có các xu hướng phân loại như sau: Một số quốc gia chia nhà hàng thành 5 cấp hạng, từ cấp 1 đến cấp 5 bông mai vàng sáu cánh, một số quốc gia phân chia nhà hàng thành 3 cấp hạng: hảo hạng, ngoại hạng và hạng nhất.

- Căn cứ vào đặc điểm kinh doanh các món ăn nhà hàng phục vụ khách: nhà hàng Á, nhà hàng Âu, nhà hàng đặc sản…

- Căn cứ vào phương thức phục vụ: nhà hàng tự phục vụ và nhà hàng được phục vụ.

- Căn cứ vào vị trí nhà hàng: nhà hàng ở trung tâm thành phố, nhà hàng ven biển, nhà hàng trên các phương tiện vận chuyển…

Câu hỏi:

1. Bạn biết gì về nhà hàng? Dựa vào các điều kiện phục vụ với mức chất lượng cao của nhà hàng bạn có thể phân biệt sự khác nhau giữa nhà hàng và quán ăn?
2. Các bạn hãy nêu tên một số nhà hàng tại địa phương mà các bạn biết? Nhà hàng đó thuộc kiểu kiến trúc nào? Nó có đặc điểm nổi bật gì làm bạn nhớ?

BÀI 2. KIẾN THỨC VỀ TỔ CHỨC PHỤC VỤ

Mã bài: NHKS 15. 02

Giới thiệu

Trong bài 2**,** người học sẽ được trang bị 1 số kiến thức cơ bản về tổ chức phục vụ, tổ chức trong nhà hàng, tổ chức ca làm việc, nhiệm vụ của các chức danh, những yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ ăn uống, mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn.

Mục tiêu

Học xong bài này, người học có khả năng nhận biết, thông hiểu và vận dụng được 1 số kiến thức cơ bản về tổ chức phục vụ, tổ chức trong nhà hàng, tổ chức ca làm việc, nhiệm vụ của các chức danh, những yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ ăn uống, mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn.

Nội dung:

1. Tổ chức trong nhà hàng, tổ chức ca làm việc

1.1. Sơ đồ tổ chức nhà hàng

Sơ đồ tổ chức nhà hàng và nhiệm vụ từng bộ phận

1.2.Tổ chức ca làm việc

Ngành dịch vụ Nhà hàng luôn nỗ lực hoạt động để phục vụ tối đa nhu cầu của thực khách. Để làm được điều này, nhà hàng cần số lượng lớn nhân sự làm việc liên tục gần như cả ngày, bao gồm cả ngày nghỉ hàng tuần, nghỉ lễ Tết. Việc chia ca làm việc cho nhân viên là vô cùng cần thiết vì những lý do sau đây:

Chia ca để đảm bảo chất lượng công việc và sức khỏe cho nhân viên; một nhân viên không thể hoàn thành tốt nhiệm vụ phục vụ để mang lại sự hài lòng cao nhất cho khách hàng khi phải làm việc liên tục hàng chục giờ đồng hồ trong điều kiện sức khỏe không đảm bảo

Chia ca để đảm bảo tiến độ công việc được trôi chảy, không bị đình trệ vì thiếu người nhưng dư việc; trong một số trường hợp, nhân viên có thể bị đau ốm hoặc bận việc đột xuất, khi đó họ có thể xin nghỉ hoặc linh hoạt đổi ca cho nhau nếu cần mà không làm ảnh hưởng đến công việc chung.

Chia ca để tiết kiệm chi phí trả cho nhân sự; tùy thuộc vào thời điểm đông hay ít khách mà nhà hàng sẽ phân bổ số lượng nhân sự nhiều-ít hợp lý, vừa đảm bảo công việc được thực hiện hiệu quả, vừa tránh được tình trạng dư người nhưng thiếu việc, trong khi tiền lương vẫn phải trả đủ.

Chia ca làm việc cho nhân viên phục vụ nhà hàng như thế nào là hợp lý?

Chia theo mục đích kinh doanh của nhà hàng

Mỗi nhà hàng sẽ hoạt động với mục đích kinh doanh riêng hướng tới những nhóm đối tượng khách hàng mục tiêu khác nhau. Chẳng hạn, có nhà hàng chỉ phục vụ sáng-tối, không phục vụ trưa; có nhà hàng chỉ phục vụ tối; và có nhà hàng phục vụ cả ngày… Do đó, việc chia ca làm việc cho nhân viên, nhất là nhân viên phục vụ phải hợp lý để đảm bảo chất lượng công việc.

1.2.1. Các ca làm việc trong ngày

Trên thực tế, việc chia ca làm việc của các nhà hàng là không giống nhau, phụ thuộc vào thời gian mở cửa phục vụ khách của nhà hàng đó. Tuy nhiên, tại các nhà hàng có quy mô, phục vụ khách cả ngày, đa phần ca làm việc của nhân viên phục vụ sẽ rơi vào 3 ca sau đây:

+ Ca sáng: 6h-14h

+ Ca tối: 14h-22h

+ Ca gãy: 10h-14h và 18h-22h hoặc 10h-14h và 17h-21h

1.2.2. Nội dung công việc của từng ca

Mẫu bảng Checklist công việc theo ca cho nhân viên phục vụ nhà hàng

Nếu lễ tân là bộ mặt của khách sạn thì nhân viên phục vụ cũng giữ vai trò tương tự tại nhà hàng khi trực tiếp tiếp xúc và phục vụ những khách hàng sử dụng dịch vụ tại đó. Để hạn chế tối đa những sai sót, dù nhỏ, trong quá trình cung cấp dịch vụ đến khách hàng, nhân viên phục vụ được yêu cầu thực hiện đầy đủ chi tiết các công việc cụ thể theo từng ca trong bảng checklist công việc cụ thể sau đây:

►Ca sáng: từ 6h-14h

Items	Yes	No	Note
Ca sáng đến nhà hàng trước giờ làm việc khoảng 15 phút (tức 6h kém 15). Mở cửa nhà hàng, cửa phòng ăn (nếu có), bật/ tắt đèn (theo quy định), kéo rèm, bật điều hòa/ bật quạt (theo quy định)			
Đảm bảo trang phục gọn gàng, chỉnh chu theo quy định đồng phục nhà hàng, vệ sinh cá nhân sạch sẽ trước khi vào ca			
Bấm công tại máy chấm công của nhà hàng (nếu có)			
Tham gia buổi họp đầu ca do Quản lý/ Giám sát nhà hàng tổ chức; nhận nhiệm vụ công việc và vị trí làm việc cụ thể trong ca tại bảng thông báo			
Làm vệ sinh đầu ca, setup bàn ghế theo tiêu chuẩn nhà hàng: lau/ quét sàn, lau bàn ghế, kê bàn ghế ngay ngắn, đặt thảm định vị - đĩa định vị - cây đánh số bàn - bình hoa - … (nếu có) theo quy định			
Lau và chuẩn bị xe đẩy; lau công cụ dụng cụ gồm đĩa/ chén/ tô, dao, muỗng, nĩa, đũa; lau và làm đầy các lọ/ chén gia vị, lọ tăm, gạt tàn, giấy lau… và chuẩn bị sẵn mọi			

thứ để "more" khi cần			
Xem sổ bàn giao ca của ca trước để biết được công việc đã làm, công việc đang làm dở và công việc cần làm ngày hôm nay			
Ra quầy lễ tân nhận phiếu chính xác về số lượng bàn ăn đã đặt, số lượng khách, số lượng món ăn sẽ phục vụ theo số bàn tương ứng, các yêu cầu đặc biệt của khách nếu có			
Thông báo cho bộ phận bar và bộ phận bếp biết thông tin về bàn khách đặt trước để phối hợp phục vụ. Theo sự phân công của Quản lý, nhân viên phục vụ được chỉ định chuẩn bị sẵn những dụng cụ cần thiết để phục vụ khách theo thông tin đã có			
Luôn trong tư thế sẵn sàng chào đón và phục vụ khách theo tiêu chuẩn nhà hàng. Lưu ý về những món ngưng phục vụ hoặc món đặc biệt sẽ phục vụ trong ngày để tư vấn, trả lời khách khi cần			
Phục vụ khách đã đặt bàn từ trước: khi khách đến nhà hàng dùng bữa, nhân viên phục vụ mở cửa (nếu có) rồi cúi chào khách, hỏi xem khách đã đặt bàn chưa và dẫn khách vào đúng bàn đã setup theo yêu cầu – thông báo với bar-bếp phục vụ đồ uống-món ăn cho khách theo đúng trình tự thực đơn – quan sát khách để kịp thời đáp ứng yêu cầu và giải đáp thắc mắc của khách nếu cần – xin phép khách thu dọn bớt đồ bẩn trên bàn nếu được			
Phục vụ khách chưa đặt bàn: khi khách đến nhà hàng dùng bữa, nhân viên phục vụ mở cửa (nếu có) rồi cúi chào lịch sự, niềm nở mời khách vào bàn – mang thực đơn cho khách – tư vấn, hướng dẫn khách chọn món và tiến			

hành lấy order từ khách – mang phiếu order giao cho thu ngân để in hóa đơn rồi giao và thông báo cho bar-bếp thực hiện phục vụ khách – setup bàn ăn theo thực đơn khách đã chọn – quan sát khách để kịp thời đáp ứng yêu cầu và giải đáp thắc mắc của khách nếu cần – xin phép khách thu dọn bớt đồ bẩn trên bàn nếu được			
Trường hợp nhà hàng áp dụng hình thức order tại quầy thì nhân viên phục vụ tiếp nhận phiếu order từ nhân viên lễ tân và thực hiện các công việc tương tự còn lại như trên.			
Lấy hóa đơn thanh toán từ thu ngân và giao lại cho khách nếu khách yêu cầu thanh toán. Nhận tiền từ khách. Lưu ý đếm tiền trước mặt khách, đọc lớn số tiền khách cần thanh toán, số tiền đã nhận từ khách rồi mang ra cho thu ngân. Lấy hóa đơn thanh toán, tiền thừa (nếu có) và mang ra gửi lại khách			
Tham khảo ý kiến khách về chất lượng dịch vụ/ phục vụ của nhà hàng (nếu cần), cảm ơn khách, chào khách và hẹn gặp lại			
Thu dọn toàn bộ đồ bẩn trên bàn, phân loại và xử lý đồ bẩn đúng nơi quy định; phân loại chén/ đĩa, dao, muỗng, nĩa và đặt/ để vào đúng vị trí trên xe đẩy, chuyển cho nhân viên rửa bát			
Setup lại bàn mới theo chuẩn nhà hàng, sẵn sàng phục vụ lượt khách mới			
Ăn trưa theo giờ quy định (thông thường, mỗi nhân viên sẽ có 30p để ăn trưa, các nhân viên thay phiên nhau đi ăn và phải đảm bảo số lượng nhân viên ở lại đủ để phục vụ			

khách khi cần)			
Kiểm tra lại vệ sinh khu vực được phân công, đảm bảo sạch sẽ – cập nhật thông tin vào sổ nhật ký làm việc, xóa bỏ những tồn đọng đã hoàn thành (có ghi chú), thêm mới những tồn đọng phát sinh – báo cáo công việc cho quản lý/ giám sát, bàn giao công việc cho ca sau. Kết thúc ca làm việc.			

Nhiệm vụ chính của nhân viên phục vụ nhà hàng là setup bàn ăn và phục vụ khách

►Ca chiều/ tối: 14h-22h

Items	**Yes**	**No**	**Note**
Thực hiện bấm công tại máy chấm công của nhà hàng. Đảm bảo tuân thủ quy định về đồng phục, tác phong và vệ sinh cá nhân			
Tiếp nhận công việc bàn giao từ ca trước, lưu ý những tồn đọng cần thực hiện trong ca			
Nhận phân công công việc theo bảng thông báo			
Thực hiện làm vệ sinh sàn nhà, bàn ghế và setup lại nếu cần. Kiểm tra điều hòa/ quạt đảm bảo vẫn hoạt động tốt. "More" thêm công cụ dụng cụ đảm bảo đủ phục vụ cho ca chiều			
Nhận thông báo về số lượng bàn ăn đã đặt, số lượng khách, số lượng món ăn sẽ phục vụ theo số bàn tương ứng, các yêu cầu đặc biệt của khách nếu có trong ca chiều			
Thông báo cho bộ phận bar và bộ phận bếp biết thông tin về bàn khách đặt trước để phối hợp phục vụ. Theo sự phân công của Quản lý, nhân viên phục vụ được chỉ định chuẩn bị sẵn những dụng cụ cần thiết để phục vụ khách theo			

thông tin đã có			
Luôn trong tư thế sẵn sàng chào đón và phục vụ khách theo tiêu chuẩn nhà hàng. Lưu ý về những món ngưng phục vụ hoặc món đặc biệt sẽ phục vụ trong ngày để tư vấn, trả lời khách khi cần			
Phục vụ khách + thanh toán + chào và tiễn khách: thực hiện theo quy trình tương tự như ca sáng, đảm bảo tuân thủ theo tiêu chuẩn nhà hàng			
Ăn tối theo giờ quy định (thông thường, mỗi nhân viên sẽ có 30p để ăn tối, các nhân viên thay phiên nhau đi ăn và phải đảm bảo số lượng nhân viên ở lại đủ để phục vụ khách khi cần)			
Thu dọn bàn ăn, công cụ dụng cụ tại các khu vực theo quy định vào cuối ca làm việc khi khách đã về hết hoặc khi có sự đồng ý của tổ trưởng/ giám sát/ quản lý nhà hàng. Phân loại và đặt để vào đúng vị trí quy định			
Cất tất cả các loại gia vị vào tủ (thường là tủ mát)			
Cập nhật thông tin vào sổ nhật ký làm việc, xóa bỏ những tồn đọng đã hoàn thành (có ghi chú), thêm mới những tồn đọng phát sinh – báo cáo công việc cho quản lý/ giám sát, bàn giao công việc cho ca sau.			
Kiểm tra hệ thống điện nước xem có trục trặc hay hỏng hóc gì không. Tắt điều hòa/ quạt, đèn, bật đèn bảo vệ, khóa cửa cẩn thận trước khi ra về			
Trường hợp đã hết ca làm việc nhưng khách vẫn chưa về thì tổ trưởng/ giám sát/ quản lý cử 1-2 nhân viên ở lại đợi khách về mới được về. Lưu ý không được nhìn đồng			

hồ, không được đuổi khách, nếu khách ở lại quá khuya, giám sát/ quản lý lại gần và lịch sự thông báo thời gian đóng cửa của nhà hàng, mong khách thông cảm và hẹn gặp lại lần sau.			

►Ca gãy: 8h-12h và 18h-22h hoặc 10h-14h và 17h-21h

Ca gãy chỉ áp dụng tại những nhà hàng có lượng khách đến dùng bữa tập trung nhiều vào giờ trưa hoặc chiều tối, cần lượng lớn nhân viên phục vụ.

Nhân viên phục vụ làm việc theo ca gãy sẽ thực hiện công việc theo sự phân công của quản lý/ giám sát vào các khung giờ theo quy định (thường là 2 khung giờ trên), được hỗ trợ ăn 2 bữa ăn ca (ăn trưa và ăn tối), được chia ca chiều vào ca ngày hôm sau để có thời gian nghỉ ngơi, được linh hoạt thời gian nghỉ giữa giờ,…

Ca gãy giữ vai trò hỗ trợ nhân viên ca chính thực hiện vệ sinh và setup vào buổi sáng, thu dọn vào buổi tối, và những công việc phục vụ khách theo quy trình như trên, đảm bảo mang đến cho khách hàng chất lượng dịch vụ tốt nhất.

Nhiệm vụ cuả các chức danh

- Maitre'd hotel trưởng:

Là người được thay quyền giám đốc nhà hàng khi vắng mặt, là người được phép điều khiển các nhóm phục vụ chuyên trách nơi phòng ăn chính phụ, phòng chặt thái các món ăn chín, hầm rượu và quầy uống. Hoạt động thường ngày của Maitre d'hotel trưởng cụ thể như sau:

+ Phản ánh ý kiến khen chê của khách với giám đốc và bếp trưởng để cải tiến cách nấu phù hợp với khẩu vị của khách.

+ Ra thực đơn bữa thường và thực đơn bữa tiệc chiêu đãi và dự kiến giá bán ra cho sản phẩm chế biến mới, có tham khảo ý kiến của bếp trưởng.

+ Kiểm tra vệ sinh phòng ăn, vệ sinh cá nhân của nhân viên, nhất là nhân viên phục vụ, vệ sinh dụng cụ ăn uống và các món ăn lấy ra từ bếp cũng như trang thiết bị an toàn.

+ Trong giờ ăn hai bữa chính phải quan sát các bàn có khách đang ngồi để sẵn sàng bắt tín hiệu của khách, đáp ứng nhu cầu đột xuất của khách cũng như theo dõi quy trình phục vụ của nhân viên bàn nhằm uốn nắn kịp thời và điều chỉnh những sai sót đúng lúc, đúng chỗ.

+ Đối với khách đặc biệt phải đích thân chào đón, mời và giới thiệu các món ăn trong ngày và món ăn của nhà hàng, các loại rượu và thức uống, nhận order và đưa nhân viên phục vụ bàn chuyển vào bếp, vào bar để cung cấp đồ ăn, thức uống cho khách.

+ Khi có tiệc chiêu đãi phải kiểm tra bàn tiệc trước giờ khách tới về các tiêu chuẩn, quy cách bày bàn và dụng cụ ăn, cách trang trí, bàn ghế ngồi phải đảm bảo chắc chắn, phục vụ an toàn.

+ Kiểm tra lại hoá đơn trước khi đưa đến bàn cho khách hoặc chủ tiệc, rồi mới đưa cho nhân viên mang đến bàn cho khách thu tiền hoặc ký vào hoá đơn.

+ Hàng tuần hoặc hàng tháng chủ trì các cuộc họp toàn thể đội ngũ nhân viên ngoài giờ để nhận xét khả năng, làm việc, tư cách và công nghệ phục vụ của từng nhân viên nhằm nâng cao trình độ tay nghề, nghiệp vụ cũng như phong cách phục vụ.

+ Phân công bố trí công việc cho nhân viên mới, nhân viên kiêm nhiệm gánh vác thêm phần việc của nhân viên nghỉ ngơi, đau ốm hay lý do khác.

+ Theo dõi ngày công lao động, kiểm tra giờ giấc phục vụ khách, hạn chế các trường hợp rời bỏ vị trí làm việc, có hành vi vô trách nhiệm hoặc các hiện tượng tiêu cực khác ảnh hưởng đến phẩm chất nghề nghiệp.

- *Maitre'd hotel khu vực:* chịu trách nhiệm một góc phòng ăn chính (thường từ 3 dãy bàn khoảng 15 đến 25 bàn), Mét khu vực phải kiêm nhiệm cả việc nhận và lấy order khách, giúp Mét trưởng khi khách đông không tiếp kịp, ngoài ra còn phải lo cắt thái thức ăn nguyên con như gà, lợn, thịt rán…hoặc tẩm cồn vào món ăn nào đó ngay trước mặt khách.

- *Trưởng dãy:* phục vụ nhiều bàn liền kề nhau trong một dãy, số bàn thay đổi từ 5 đến 9 chiếc, tuỳ theo kha năng phục vụ trực tiếp của nhân viên này. Trước lúc đón khách cũng phải làm các công việc để chuẩn bị chào đón khách như trải khăn bàn, bày bàn…như phục vụ viên bình thường.

- *Tiếp viên rượu:* chuyên phụ trách việc phục vụ vang bàn ăn hoặc rượu mùi cho khách ăn bữa hay ăn chọn món. Tiếp viên rượu không những xách các làn rượu đến các bàn cùng với bảng liệt kê các loại rượu để khách chọn mà còn giới thiệu các loại rượu và khuyến nghị khách thưởng thức loại rượu phù hợp nhất với món ăn cụ thể nào đó đúng nguyên tắc giao cảm món ăn và vang hoặc rượu.

- Nhân viên chặt, thái: trong nhà hàng hoặc khách sạn lớn, công việc chặt thái những món nóng, nguội được giao riêng cho một người chuyên trách, Mét khu vực không kiêm nhiệm nữa. Người chuyên chặt thái gọi là trưởng quầy ăn nguội thực hiện việc cắt thái các thứ thịt nóng ghi trong thực đơn hàng ngày.

- Nhân viên phục vụ bàn nam: còn gọi là phó dãy, tức dãy trưởng tập sự, chỉ được giao khoảng 3 đến 5 bàn

- Nhân viên bưng bê: cũng là người liên lạc giữa bộ phận bàn và bộ phận bếp, thu dọn vật dụng bẩn mang vào phòng đệm và bưng thức ăn từ bếp ra bàn chờ, chuyên lo việc giải phóng các bàn ăn đã xong, người mới vào nghề thường tập sự ở vị trí này, nhân viên bưng bê có thể giúp trưởng dãy đưa ăn hoặc thu dọn dụng cụ, ngoài việc thu dọn dụng cụ ăn uống bẩn, thay khăn bàn còn quét dọn phòng ăn, kê xếp lại bàn ghế chuẩn bị đón khách mới.

Chú ý: Các vị trí công việc nhiều ít tuỳ thuộc vào cấp hạng của nhà hàng, có thể giữ nguyên vẹn cũng có thể bớt các vị trí không cần thiết này khác, riêng số lượng người làm việc trong một ngày, một ca lại tuỳ thuộc vào lượng khách trong ngày.

2. Những yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ ăn uống

2.1.Sức khỏe, ngoại hình, vệ sinh cá nhân

+ Yêu cầu về sức khỏe và vệ sinh

Phải có sức khỏe tốt, đủ sức để hoàn thành công việc với điều kiện làm việc đi đứng, bưng bê kéo dài liên tục trong nhiều giờ liền

Khi phục vụ phải luôn đi thẳng, dáng thẳng, không khuyết tật, dị dạng

+ Vệ sinh cá nhân

Thường xuyên chú ý về việc vệ sinh thân thể sạch sẽ, tác phong gọn gàng, chuyên nghiệp; không uống rượu, bia trước và trong ca làm việc; hạn chế ăn hành tỏi (vì có thể gây mùi); móng tay phải được vệ sinh sạch, cắt ngắn và không được sơn bất cứ màu gì

2.2.Yêu cầu về tư cách đạo đức

Phải là người tư cách đạo đức tốt: *trung thực, vui vẻ, hòa đồng với mọi người xung quanh, đáng tin cậy, không tham lam, có uy tín, có lòng tự trọng, có tinh thần đoàn kết,...;* hợp tác, hỗ trợ các nhân viên khác trong bộ phận và hoàn thành tốt các nhiệm vụ do cấp trên yêu cầu

Là người siêng năng, nhanh nhẹn, đúng giờ, có chí cầu tiến, có ý thức bảo quản tốt các trang thiết bị, dụng cụ của nhà hàng

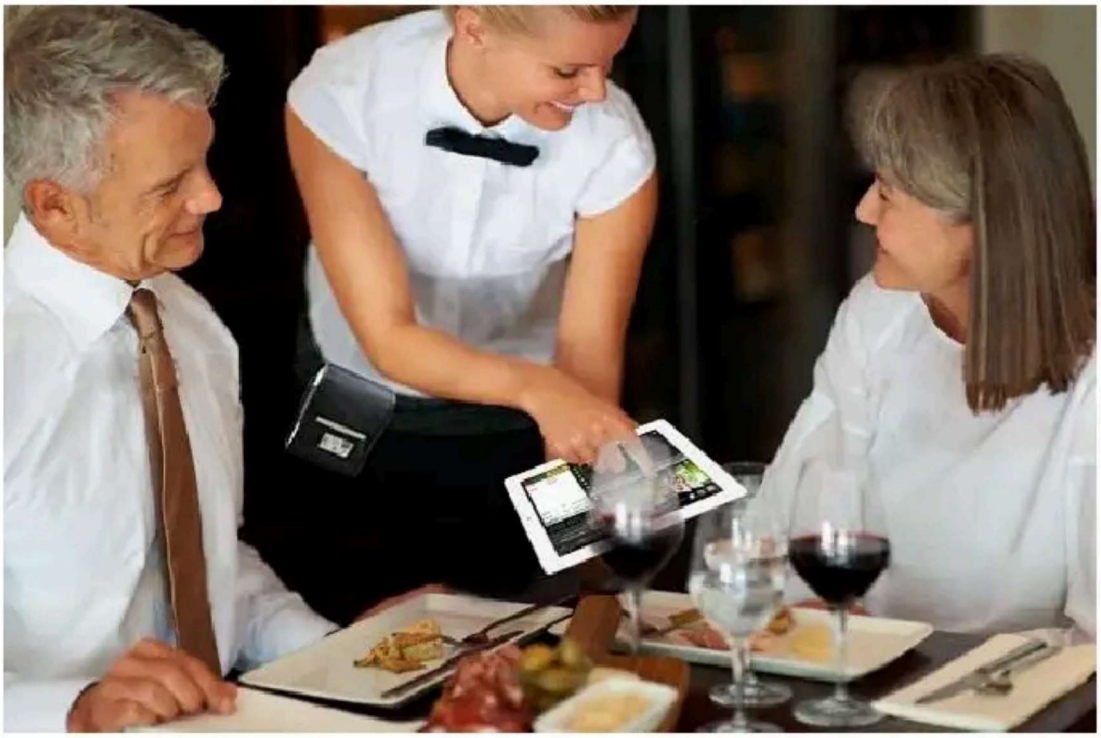
Đối với khách: *tôn trọng, vui vẻ, nhiệt tình, ân cần và chu đáo*

Đối với cấp trên: *tôn trọng, lịch sự, chấp hành mệnh lệnh và sự phân công công việc*

Đối với đồng nghiệp: *tương trợ, hợp tác, vui vẻ, hòa nhã trong công việc*

Đối với nghề nghiệp: *yêu nghề, tự hào về nghề nghiệp, không ngừng học tập, rèn luyện để nâng cao kiến thức, tay nghề*

Đối với bản thân: *luôn rèn luyện để cơ thể khỏe mạnh, tinh thần sáng suốt, có ý thức giữ gìn vệ sinh sạch sẽ*



Ảnh nguồn Internet

2.3. Yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ và lịch sự xã giao

2.3.1. Chuyên môn nghiệp vụ

Phải qua đào tạo, có kinh nghiệm, chuyên môn nghiệp vụ liên quan; am hiểu các phương thức và quy trình phục vụ ăn uống

Phải có kiến thức về món ăn, đồ uống có trong thực đơn của nhà hàng và giá cả các món ăn, đồ uống đó

Phải thực hành thành thục các kĩ năng bưng bê, gắp rót, sắp xếp, trang trí bàn ăn, phòng ăn, nhà ăn

Biết đọc thực đơn để đặt bàn và chuẩn bị dụng cụ ăn uống cho khách, chuẩn bị dụng cụ phục vụ cho mình

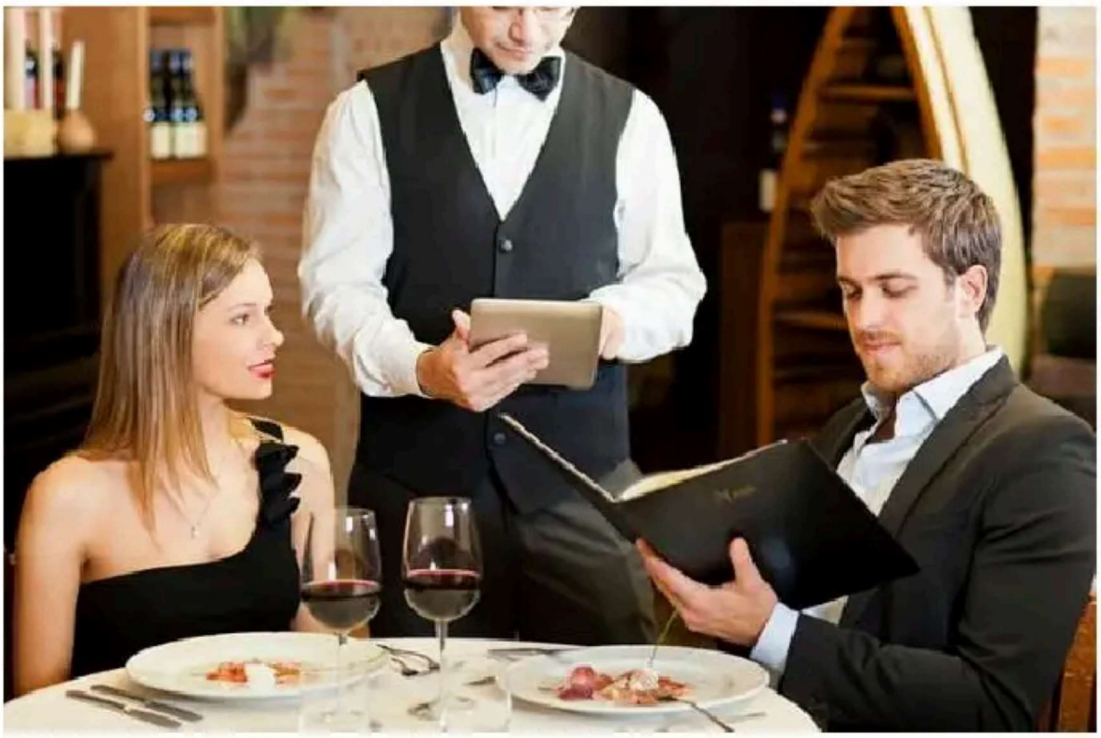
2.3.2. Lịch sự, xã giao

Phải ân cần, chu đáo, lịch thiệp với khách, biết quan sát để nắm được ý muốn của khách nhằm phục vụ kịp thời, nhanh chóng

Trong phục vụ phải ăn nói nhẹ nhàng, lịch sự; diễn đạt dễ hiểu và phải biết ít nhất một ngoại ngữ

2.3.4. Trang phục

Phải được may đo vừa vặn với cơ thể, giặt ủi sạch sẽ, mặc đồng phục theo bộ phận, đồng bộ từ quần áo đến giày dép và phải đảm bảo theo đúng quy định của nhà hàng



2.4.Mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống với các bộ phận khác trong khách sạn

+ Trong nhà hàng có nhiều bộ phận liên quan đến nhau, có trung mối quan hệ thống nhất với nhau. Để đưa ra năng suất phục vụ một cách tốt nhất, chúng ta phải kết

hợp với nhau để đưa chất lượng nhà hàng lên hàng đầu, mỗi bộ phận có vị trí riêng biệt và có mối quan hệ chặt chẽ với nhau.

+ Mối quan hệ với bộ phận bàn và lễ tân.

- Bộ phận lễ tân là bộ phận trực tiếp tiếp xúc với khách hàng là trung tâm hoạt động của nhà hàng, nơi xuất phát xử lý các thông tin là chiếc cầu nối giữa khách với các loại hình dịch vụ. Phòng lễ tân có quan hệ mật thiết với các bộ phận khác, đặc biệt là bộ phận bàn

- Khách đến nhà hàng, lễ tân là bộ phận đầu tiên tiếp xúc với khách. Lễ tân có thể nhận hóa đơn đặt hàng của khách để chuyển cho bộ phận bàn kịp thời phục vụ khách chu đáo.

- Hàng ngày bộ phận bàn tổng hợp doanh thu và phiếu ký nợ của khách để cuối ngày chuyển cho các bộ phận lễ tân để lễ tân tổng hợp lại thanh toán với khách và chuyển cho bộ phận kế toán của nhà hàng.

- Lễ tân tiếp nhận các yêu cầu và ý kiến của khách để ký kết với bếp bar tạo thực đơn cho phù hợp và góp ý kiến với bộ phận bàn khi khách có hoặc không hài lòng.

*Mối quan hệ giữa bộ phận bàn và bộ phận bếp.

- Hàng ngày, bộ phận bàn đưa các yêu cầu về món ăn của khách chuyển xuống cho bộ phận bếp. Bộ phận bếp nhận được thông tin về số lượng khách ăn, ngày, giờ thực đơn, tổ bàn có trách nhiệm cung cấp những thông tin này cho tổ bếp để chế biến đúng giờ. Sau khi tổ bếp chế biến xong phải bê lên bày bàn và phục vụ khách theo đúng quy trình kỹ thuật. Cuối ngày làm sổ đối chiếu hai bên.

* Mối quan hệ của bộ phận bàn và các bộ phận bar.

- Bộ phận bàn tiếp nhận các yêu cầu của khác về đồ uống, bộ phận bàn chuyển phiếu đồ uống cho bộ phận bar để bộ phận bar pha chế theo đúng quy trình và đúng chất lượng để bộ phận bàn phục vụ một cách tốt nhất, kết hợp hài hòa giữa đồ ăn và thức uống.

*Mối quan hệ của bộ phận bàn và bộ phận kế toán .

- Các hóa đơn của khách sau khi khách đã ký nợ hoặc thanh toán, bộ phận bàn sẽ chuyển hệ thống lại cuối ngày xuống cho bộ phận kế toán một bản, ghi rõ ngày, giờ, tháng năm vào các mục trong giấy thanh toán để tránh sự nhầm lẫn. * Mối quan hệ của bộ phận bàn và bộ phận sửa chữa.

- Đảm bảo giữ gìn an ninh trật tự, bảo đảm an toàn về tính mạng, tài sản của khách là vấn đề quan trọng. Do vậy trong quá trình phục vụ, nếu nhân viên phát hiện thấy thái độ cử chỉ của khách có sự nghi ngờ để tránh và phòng ngừa các tệ nạn xã hội thì nhân viên phục vụ bàn báo ngay cho nhân viên bảo vệ để cùng phối hợp với các bộ phận lễ tân để xử lý kịp thời, tạo điều kiện cho khách thoải mái trong nhà hàng. Trong quá trình sử dụng các trang thiết bị nhân viên thấy có hiện tượng bị hỏng thì phải báo ngay cho bộ phận sửa chữa để bộ phận sửa chữa làm ngay để phục vụ khách được tốt. Tránh tình trạng kéo dài gây ra khó chịu cho khách.

Tóm lại: Các bộ phận trong nhà hàng đều có mối quan hệ mật thiết với nhau để tạo sự kết hợp chặt chẽ, cùng nhau giải quyết vấn đề của nhà hàng và tạo thêm uy tín, tiếng tăm cho nhà hàng cũng như tạo sự thoải mái, yên tâm cho khách và tăng doanh thu cho nhà hàng.

Câu hỏi ôn tập

Câu 1. Trình bày những yêu cầu cá nhân đối với nhân viên phục vụ ăn uống

Câu 2. Trình bày mối quan hệ giữa bộ phận phục vụ ăn uống và các bộ phận khác?

BÀI 3. CÁC THIẾT BỊ, DỤNG CỤ TRONG NHÀ HÀNG, TIÊU CHUẨN VỆ SINH AN TOÀN

Mã bài: NHKS 15.03

Giới thiệu:

Trong bài 3**,** người học sẽ được trang bị một số kiến thức cơ bản về các thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng, tiêu chuẩn vệ sinh an toàn lao động, các phương pháp vệ sinh và thiết bị lau chùi.

Mục tiêu:

Học xong bài này, người học có khả năng nhận biết thông hiểu và vận dụng được một số kiến thức cơ bản về các thiết bị, dụng cụ trong nhà hàng, tiêu chuẩn vệ sinh an toàn lao động, các phương pháp vệ sinh và thiết bị lau chùi.

Nội dung:

1.Trang thiết bị trong nhà hàng

Hệ thống trang thiết bị trong nhà hàng nhằm mục đích phục vụ cho khách một cách nhanh chóng, thuận tiện nhất, do đó, tất cả các cơ sở kinh doanh dịch vụ đều chú ý tới việc đầu tư hệ thống trang thiết bị nội thất tốt, đẹp, dễ sử dụng, đảm bảo chất lượng nhằm tạo cho khách cảm giác thỏa mái, gần gũi như ở nhà. Riêng nhà hàng ăn uống độc lập càng chú ý hơn đến trang trí nội thất nhằm tạo nên nét riêng biệt để thu hút khách so với khách sạn hay quán ăn bình thường. Việc đầu tư vào hệ thống trang thiết bị phải chú ý kết hợp với kiến trúc nhà hàng, hợp thời trang, đồng bộ tạo cảm giác lộng lẫy, quyến rủ sang trọng dưới ánh đèn. Khách sẽ cảm thấy thỏa mái với những phòng ăn tiện nghi, vừa đầy đủ trang thiết bị phục vụ vừa sang trọng, nhân viên phục vụ lịch sự, thân thiện, cởi mở và nhiệt tình.

1.1. Màu sắc, hệ thống ánh sáng và âm thanh

Theo các nhà nghiên cứu màu sắc có tác dụng lớn đến tâm trạng con người, đặc biệt màu sắc đóng vai trò quan trọng trong việc kích thích vị giác của thực khách. Do đó, việc lựa chọn màu sắc trong phòng ăn cần có thẩm mỹ. Không nên lựa chọn một tông màu chính nhất định mà nên phối hợp giữa nhiều màu sắc khác nhau tạo cảm giác hài hòa, sinh động và gần gũi với con người.

Âm thanh, ánh sáng: hệ thống âm thanh và đèn đều cần đến dây dẫn nên để đạt độ thẩm mỹ cao thì hệ thống dây dẫn phải được dấu kín trong vỏ tường, các công tất điện cũng phải ẩn vào trong lòng tường, ngoài phủ tường giả hoặc có thể che đậy bằng

rèm mà chỉ có nhân viên bộ phận bàn mới biết nơi bật tắt, khách không biết và không được tự tiện sử dụng. Tất cả các bóng đèn phải nằm trong chao đèn. Ánh sáng thường sử dụng trong nhà hàng là hệ thống ánh sáng màu vàng, vì nó tạo cảm giác cấm cúng, thỏa mái cho khách đồng thời kích thích vị giác của khách. Đèn có thể treo ở các góc tường, cũng có thể là hệ thống đèn chùm giữa phòng ăn, hoặc có hệ thống ánh sáng phù hợp với tông và màu tường, màu rèm trang trí phòng ăn.

Hệ thống âm thanh phải được dấu kín hoặc trải ngầm trên trần gỗ, chỉ cho thấy miệng loa, máy phát âm thanh đặt trong phòng kín điều khiển từ xa không ai nhìn thấy. Khi chọn nhạc phải chú ý đến đối tượng khách, không nên quá ồn ào, nên để nhạc thính phòng không lời nhẹ nhàng khi khách thưởng thức món ăn, không nên sử dụng các loại nhạc lời, nhạc rock, pốp… đều không phù hợp, dễ làm ảnh hưởng đến khẩu vị và tâm lý ăn uống, giảm bớt khẩu vị ngon lành của món ăn. Nhạc trong phòng ăn chỉ nên mở trước giờ ăn 10 phút cho đến hết giờ đóng cửa, lúc làm vệ sinh và dọn dẹp không nên để nhạc, sự yên tĩnh trong phòng ăn báo hiệu phòng ăn đã ngừng hoạt động hay chưa đi vào hoạt động.

Có thể mở nhạc lời, nhạc nhẹ vào các dịp đặc biệt: noel, năm mới, hoặc khi có những chương trình riêng (theme event), hoặc có thể biểu diễn ca nhạc, tùy theo loại tiệc được tổ chức (đám cưới, liên hoan).

1.2. Các loại thiết bị , máy móc:

Trang thiết bị trong phòng ăn chính nhằm phục vụ cho các hoạt động ăn uống của khách bao gồm nhiều loại khác nhau như đồ điện, đồ gỗ, đồ vải, bạc hoặc inox, đồ sành, sứ hay pha lê. Các thiết bị này phải thỏa mãn yêu cầu sử dụng của nhà hàng: tiện lợi, dễ sử dụng, tiết kiệm sức lao động, bền, đẹp và đặc biệt tạo cảm giác dễ chịu, thỏa mái cho nhân viên sử dụng phục vụ cũng như cho khách.

a. Đồ gỗ: chủ yếu đồ gỗ là bàn tròn, bàn vuông nhiều kích cỡ khác nhau: bàn 2,4,6,8,10,12 chỗ ngồi hoặc là bàn họp, bàn hội nghị, bàn trang trí line buffet…thông thường bàn chữ nhật được ghép từ nhiều bàn vuông để phục vụ khách đoàn, chiều cao của bàn ăn thường như nhau, khoảng 0,75cm, ghế ngồi thường có tựa lưng, độ cao vừa phải, không che lấp đầu khách, có nệm bọc bằng vải hoặc bằng da hoặc giả da, màu sắc thường hài hòa với màu sắc tổng thể và chiều cao ghế ngồi khoảng 0,45 cm từ mặt đất tới nệm.

Trong phòng ăn có thể có tủ trưng bày các loại rượu, tủ đựng dụng cụ ăn, bàn chờ, đôn kê xô rượu…riêng tủ đựng dụng cụ được chia nhiều ngăn để chứa thìa, dao, nĩa, ly tách và có ngăn để khăn ăn, khăn bàn, khi cần thiết phải kịp thời thay cho khách. Bàn chờ là nơi để thức ăn từ bếp ra để chuẩn bị phục vụ cho khách do đó không dịch chuyển, được kê sát tường, gần khu bếp.

b. Đồ điện: phòng ăn không nhiều thiết bị điện, chủ yếu là máy lạnh, quạt và tủ lạnh, lò vi sóng, lẫu điện... quạt máy sử dụng cho phòng kín, phòng mở thì chỉ có thể sử dụng quạt máy và nếu nhà hàng nằm gần biển hoặc sông thì có thể không sử dụng. Tủ lạnh thường chứa bơ, pho mai, bia, rượu ướp lạnh mà không cần lấy ở bar. Mùa đông thì có thêm lò vi sóng, hay máy điện để hâm, xáy nóng đĩa và món ăn. Lẫu điện sử dụng cho khách dùng món ăn Á, không nên dùng lẫu than mất vệ sinh, gây nguy hiểm…cũng không nên đặt tivi trong phòng gây ồn ào mất tập trung mất ngon và không cảm nhận được hương vị từ món ăn, nhất là đặc sản.

c. Đồ vải: khăn bàn và khăn ăn là những thứ cần có trong phòng ăn, nhất là phòng ăn Âu, ngoài ra còn có những thứ khác như tấm lót mặt bàn bằng dạ, mút mỏng hoặc vải thô để khi ăn dao, nĩa, ly tách…không gây tiếng ồn khi va vào mặt bàn, trên tấm lót là khăn bằng vải trắng dày và bền. Khăn trải bàn gồm 2 loại, khăn chính và khăn đệm, thường có kích thướt nhỏ hơn, hình vuông trải chính giữa bàn. Nếu là bàn tròn banquet thìcó khăn riêng để làm scutting hay còn gọi là runner. Kích thướt khăn bàn có thể khác nhau nhưng phải đảm bảo rủ quanh bàn ít nhất 30 cm, khăn ăn có nhiều loại kích thướt nhưng thông dụng nhất là loại khăn vuông 45cm x 45cm.

d. Dụng cụ ăn uống

Tùy theo kiểu phục vụ của từng nhà hàng mà dụng cụ ăn có thể bao gồm nhiều loại khách nhau, thông thường có các loại sau:

- Dụng cụ ăn Á: chén bát, ly tách, muỗng, ấm trà, liễn cơm…bằng sành, sứ, pha lê, và đũa bằng tre, gỗ, nhôm, nhựa…

- Dụng cụ Âu: nhiều về chủng loại, đa dạng về vật liệu

+ Dụng cụ bằng sứ: đĩa các loại nông sâu lớn nhỏ khác nhau, sâu đựng súp, nông đựng các loại thức ăn khác (cá thịt, rau củ, bánh mì, bơ), liễn súp cũng khác liễn đựng salad, liễn ghép đựng cả sốt bên cạnh, café cũng sử dụng nhiều loại ly khác nhau: capucina, decafein, black coffee, expresso…Đồ uống dùng ly dày, hoa văn đơn giản,

màu trắng bóng, không nên sử dụng các loại sứ rẻ tiền lòe loẹthoặc đồ thủy tinh mỏng rất dễ vỡ.

+ Dụng cụ bằng kim loại: thường bằng bạc nguyên chất hoặc bằng thép inox hoặc đồng mạ kền, một số khác có thể bằng nhôm: thìa súp, thìa café, thìa tráng miệng…Các loại dao ăn cá, thịt, tráng miệng, bittết…kìm dùng ăn cua, ốc hay tôm hùm, khay inox đựng thức ăn, bình trà, café nấu trước mặt khách…

+ Dụng cụ bằng pha lê, thủy tinh: các loại ly, có rất nhiều kiểu dáng, mỗi loại chỉ sử dụng một mục đích: ly vang trắng, vang đỏ khác ly uống trà, uống nước hay uống bia…các ly này đạt độ trong suốt và đảm bảo chất lượng nhằm tôn vinh giá trị của thức uống.

Xe đẩy thức ăn được sử dụng với 2 mục đích: đẩy thức ăn từ bếp ra phòng ăn, để dụng cụ ăn (trước lúc đặt bàn và thu dọn sau khi phục vụ xong) nhằm tiết kiệm sức lao động và thời gian đi lại của nhân viên.

2. Tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng

2.1. Tầm quan trọng của tiêu chuẩn vệ sinh

Giúp nhà hàng luôn sạch sẽ, sáng bóng, gây ấn tượng tốt đẹp trong khách hàng.

2.2. Vệ sinh nhà hàng và các khu vực xung quanh

Để đạt tiêu chuẩn vệ sinh cao, cần tuân thủ theo quy trình vệ sinh của nhà hàng.

+ Thu dọn khăn bàn, sắp xếp bàn ghế lại theo tiêu chuẩn của nhà hàng

+ Chuẩn bị hóa chất và các trang thiết bị dùng cho công việc vệ sinh

+ Kéo màn, mở cửa sổ

+ Kiểm tra các trang thiết bị điện, báo cáo hay thực hiện quy trình của nhà hàng nếu có phát sinh.

+ Tiến hành vệ sinh bằng các dụng cụ thích hợp như: bàn, ghế, xe đẩy, tủ trang trí…

3.Vệ sinh về phục vụ đồ ăn uống

3.1. Các phương pháp vệ sinh và thiết bị lau chùi

Tuỳ vào từng nơi, sẽ có nhiều phương pháp vệ sinh cơ sở vật chất khác nhau. Do đó, việc bạn lựa chọn được những phương cách phù hợp với từng địa điểm cụ thể là rất quan trọng. Tuy nhiên, các cách làm sạch nhờ dịch vụ vệ sinh thường tuân theo quy tắc sau đây:

• Rửa: bằng chất tẩy rửa và bằng nước

• Cọ xát: sử dụng máy chà sàn hay hoá chất để làm sạch và đánh bóng mặt phẳng

• Hút: sử dụng máy hút bụi các ngõ ngách, góc hẹp

• Áp lực nước: làm sạch nhờ áp lực mạnh của nước

Quy trình có thể linh động lựa chọn tuỳ thuộc vào diện tích bề mặt cần được làm sạch cũng như kết cấu của nhà hàng, khách sạn. Tuy nhiên, cần lưu ý là không bao giờ sử dụng nước bẩn để lau chùi.

Nước bẩn hay chất tẩy rửa kém chất lượng là nguyên nhân gây bệnh và có thể ảnh hưởng đến bề mặt cơ sở vật chất hay các vật dụng.

Do đó, bạn cần lựa chọn những công ty vệ sinh công nghiệp uy tín để nhân viên có thể thực hiện đúng quy trình và sản phẩm thân thiện với người sử dụng.

Nguyên tắc làm sạch nhà hàng khách sạn

Là một lĩnh vực đặc thù, do đó công việc vệ sinh thường yêu cầu người thực hiện phải làm sạch khá nhiều phòng (khu vực) trong một ca làm việc ngắn ngủi. Tất cả còn phụ thuộc vào quy mô của nhà hàng - khách sạn, số lượng nhân viên tiến hành dọn dẹp, số phòng ốc hay máy móc cần được làm sạch…

Do đó, sẽ rất tốn công sức và thời gian nếu không có kế hoạch hay quy tắc thống nhất nào. Để quy trình làm vệ sinh công nghiệp được nhanh - sạch - đúng nghiệp vụ, công ty dịch vụ vệ sinh cần tuân thủ những nguyên tắc sau:

Nguyên tắc cao thấp: nghĩa làm sạch từ vị trí từ cao xuống thấp

Nguyên tắc xa gần: tức làm sạch từ chỗ xa nhất đến nơi gần hơn, thường là bắt đầu từ cánh cửa vào xa nhất.

Nguyên tắc trước sau: tức là làm nơi sạch trước rồi mới đến các chỗ bẩn, để tránh từ chỗ bẩn bị dây sang chỗ sạch. Lưu ý dụng cụ đã bị bẩn thì nên thay mới, cọ rửa chứ không được sử dụng trong cùng 1 đợt lau dọn.

Nguyên tắc chồng lấp (nguyên tắc không bỏ sót): tức nơi làm sạch của thao tác sau luôn phải chồng lên nơi làm sạch cuối cùng của thao tác trước.

Nguyên tắc theo thứ tự: tức là làm đến đâu dứt điểm đến đó, không di chuyển lung tung.

3.2. Quy tắc khi sử dụng hóa chất tại nhà hàng khách sạn

Các chất tẩy rửa trong vệ sinh công nghiệp luôn được sử dụng trong quá trình làm sạch nhà hàng khách sạn. Cụ thể là với mặt sàn, các đồ dùng, vật dụng bên trong

và ngoài phòng bếp, phòng khách... Việc sử dụng các chất này cũng cần tuân theo một số quy tắc:

» Quy tắc nhận diện: tất cả bình chứa hóa chất đều phải được ghi nhãn mác, xuất xứ, tên và hạn dùng rõ ràng.

» Quy tắc loại trừ: thay thế hóa chất độc hại bằng các hoá chất không độc hoặc ít độc hơn.

» Quy tắc thử trước: thử hoá chất với vật liệu tương thích trước khi sử dụng trực tiếp lên bề mặt sàn/ vật dụng của nhà hàng, khách sạn.

» Quy tắc bảo vệ: sử dụng thiết bị bảo hộ, nhân viên vệ sinh công nghiệp không thử hay dùng hoá chất trực tiếp.

» Quy tắc cấp cứu: nếu xuất hiện tình trạng ngộ độc hoá chất thì cần sơ cứu kịp thời, sau đó đến ngay trạm xá hoặc cơ quan y tế gần nhất để được hỗ trợ cấp cứu và phục hồi sức khoẻ.

Câu hỏi ôn tập

Câu 1. Trình bày các trang thiết bị trong nhà hàng?

Câu 2. Trình bày tầm quan trọng của vệ sinh nhà hàng, các phương pháp vệ sinh và thiết bị lau chùi?

BÀI 4. NHỮNG KIẾN THỨC VÀ KỸ NĂNG PHỤC VỤ ĂN UỐNG

Mã bài: NHKS 15.04

Giới thiệu

+ Trong bài này, người học sẽ được trang bị một số kiến thức cơ bản về kỹ năng phục vụ ăn uống, việc quan tâm đến nhu cầu của khách hàng, các bữa ăn trong ngày và cấu trúc một bữa ăn, kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn, kỹ thuật đặt bàn ăn Âu, Á, xen lẫn với thực hành kỹ năng.

Mục tiêu:

+ Học xong bài này, người học có khả năng nhận biết, thông hiểu và vận dụng được một số kiến thức cơ bản về kỹ năng phục vụ ăn uống, việc quan tâm đến nhu cầu của khách hàng, các bữa ăn trong ngày và cấu trúc một bữa ăn, kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn, kỹ thuật đặt bàn ăn Âu, Á, xen lẫn với thực hành kỹ năng.

Nội dung

1.Tầm quan trọng của kiến thức và kỹ năng phục vụ ăn uống

1.1. Quy trình phục vụ nhà hàng chuyên nghiệp

1.1.1.Chuẩn bị trước khi thực khách đến nhà hàng

- Vệ sinh sạch sẽ khu vực khách dùng bữa.
- Sắp xếp bàn ghế, khăn trải bàn, bình hoa đúng vị trí theo tiêu chuẩn nhà hàng.
- Chuẩn bị đầy đủ các dụng cụ phục vụ ăn uống cho thực khách.
- Kiểm tra và nắm rõ danh sách khách hàng đã đặt bàn, vị trí ngồi của khách hàng đó.
- Kiểm tra toàn bộ cơ sở vật chất của nhà hàng, đảm bảo mọi thứ đều đạt tiêu chuẩn để sẵn sàng đón tiếp khách.

1.1.2. Đón tiếp thực khách đến nhà hàng

a. Chào khách và tiến hành xác nhận đặt bàn

- Đầu tiên, khi khách đến, nhân viên Phục vụ phối hợp với Lễ tân chào đón khách bằng ngôn ngữ thích hợp theo tiêu chuẩn của nhà hàng.
- Bắt đầu hỏi khách về vấn đề đặt bàn, có bao nhiêu người cùng dùng bữa tối tại nhà hàng, có muốn ngồi ở phòng đặc biệt, phòng dành cho người hút thuốc hay không,…

b. Hướng dẫn khách đến vị trí ngồi ưng ý

- Tiến hành hướng dẫn khách về vị trí ngồi theo mong muốn của khách bằng bàn tay với các ngón tay khép lại, hướng thẳng bàn tay về vị trí bàn.
- Nhân viên Phục vụ giữ khoảng cách lịch sự với khách, nên đi trước khách từ 1 – 1,5 mét.
- Khi đã tới vị trí bàn, nhân viên Phục vụ giới thiệu đây là bàn của khách.

1.1.3. Mời khách ngồi vào bàn và bắt đầu giới thiệu thực đơn

a. Kéo ghế mời khách ngồi và tiến hành trải khăn ăn cho khách

- Kéo ghế nhẹ nhàng để khách ngồi, không gây tiếng động lớn gây ồn xung quanh. Lưu ý ưu tiên mời phụ nữ, người lớn tuổi và trẻ em trước.
- Tiến hành trải khăn ăn cho khách, nếu khách thưởng thức bữa ăn kiểu à la carte thì nhân viên Phục vụ trả khăn ăn vào lòng khách, nếu khách ăn kiểu buffet thì gấp khăn ăn thành hình tam giác rồi để bên trái vị trí ngồi của khách.

b. Giới thiệu thực đơn phục vụ tại nhà hàng

- Nhân viên Phục vụ đưa thực đơn vào chính diện của khách bằng tay phải, nghiêng thân mình khoảng 30 độ.
- Lùi về đứng phía sau khác khoảng 1,5 mét và đợi khách chọn món.
- Nếu khách có yêu cầu được tư vấn món ăn thì tiến hành giới thiệu cho khách dựa trên sở thích và chi phí mà khách đưa ra.

c. Ghi nhận order của khách

- Điền thông tin món ăn khách chọn vào phiếu order.
- Xin ý kiến của khách về cách chế biến món ăn: Bình thường, ít cay hay cay nhiều, chín tái hay chín toàn bộ,…
- Lặp lại order cho khách một lần nữa để đảm bảo không sai sót.
- Cảm ơn khách, nhận lại thực đơn và chuyển order cho bộ phận bếp hay bar và thu ngân.

1.1.4. Phục vụ món ăn cho thực khách

- Mang khay thức ăn ra cho khách theo đúng quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng.
- Mời khách thưởng thức bữa ăn, chúc khách ngon miệng.
- Đứng ở vị trí thích hợp và dễ dàng để khách nhìn thấy nhằm phục vụ khách nhanh chóng khi khách có yêu cầu.

1.1.5. Thanh toán, tiễn khách và dọn dẹp bàn ăn

Thanh toán: Báo với thu ngân tiến hành thanh toán và đưa hóa đơn khi thấy khách dùng bữa xong và có nhu cầu thanh toán. Kẹp hóa đơn vào sổ da lịch sự, đựng trong khay và đem ra cho khách thanh toán.

Tiến khách: Cảm ơn khách đã đến dùng bữa tại nhà hàng. Chào tạm biệt và hẹn gặp lại khách vào lần sau.

Dọn dẹp: Tiến hành thu dọn rất cả đồ ăn và dụng cụ trên bàn của khách. Dọn dẹp vệ sinh khu vực bàn và chỗ ngồi sạch sẽ. Sắp xếp, bố trí lại bàn mới để tiếp tục đón khách tiếp theo.

Thực hiện đúng quy trình phục vụ nhà hàng giúp đảm bảo khách hàng luôn được đón tiếp và có những trải nghiệm tốt nhất tại đơn vị mình, từ đó mang lại ấn tượng tốt đẹp, giữ chân khách hàng. Là một nhân viên Phục vụ, bạn cần nắm rõ **cách phục vụ nhà hàng** và luôn thực hiện đúng quy trình phục vụ bàn tại nhà hàng theo tiêu chuẩn để hoàn thành sứ mệnh của mình.

2. Các bữa ăn trong ngày và cấu trúc 1 bữa ăn

* Các bữa điểm tâm:

- Điểm tâm Âu:

+ Đơn giản (continental breakfast): bánh mỳ, bơ, mứt hoa quả, trứng hoặc xúc xích, nước hoa quả, trà/cà phê

+ Điểm tâm đầy đủ (American breakfast): như điểm tâm kiểu Âu đơn giản nhưng món nóng nhiều hơn và có thêm món tráng miệng.

- Điểm tâm á:

Đa dạng, phong phú, mỗi quốc gia, vùng, miền có món ăn truyền thống riêng biệt.

* Cấu trúc bữa ăn tra, tối Âu

- Các món ăn:

+ Các món ăn khai vị: phần lớn các món ăn nhẹ với số lượng ít bao gồm salad, đồ nguội hoặc xúp. Nếu bữa ăn có cả món ngội và món nóng thì món nguội được ăn trư - ớc, món nóng ăn sau.

+ Các nóm ăn chính: là các món ăn nặng hơn, số lượng nhiều hơn. Các nóm ăn nhẹ hơn được ăn trước, nặng ăn sau. Thứ tự các món ăn thường là hải sản, thịt trắng, thịt đỏ.

+ Các món ăn tráng miệng: là các món ăn nhẹ có tác dụng điều hòa trạng thái cơ thể vào cuối bữa ăn, bao gồm các loại hoa quả tươi, hoa quả hộp, các loại kem, sữa chua...

- Các loại đồ uống đi kèm:

+ Đồ uống khai vị: thường là các loại rượu nhẹ có tác dụng kích thích dịch vị, tạo ra sự hứng khởi trước bữa ăn. Các loại rượu khai vị thường là vang trắng, sâm banh, một số loại rượu có nồng độ cồn vừa (ở xứ lạnh có thể dùng rọu mạnh trung tính).

+ Đồ uống trong bữa: thường là các loại rượu vang có tác dụng trợ giúp tiêu hóa cho các món ăn. Rượu vang trắng thích hợp với các món ăn hải sản hoặc thịt trắng, rượu vang đỏ thích hợp các món thịt đỏ, các món quay, rán, nướng.... trường hợp không có rượu vang có thể dùng các loại rượu mạnh. Bên cạnh đồ uống chính trong bữa còn sử dụng một số loại đồ uống đi kèm như bia, nước khoáng, nước ngọt có tác dụng hỗ trợ cho đồ uống chính trong bữa.

+ Đồ uống tiêu vị: có tác dụng trợ giúp tiêu hóa vào cuối bữa ăn. Đồ uống tiêu vị th - ường là cà phê, trà hoặc rượu tiêu vị (là các loại rượu mạnh mầu).

* Cấu trúc bữa ăn tra, tối Á

- Các món ăn:

+ Các món ăn khai vị: các món ăn khai vị rất phong phú và đa dạng, chủ yếu là các món nhắm (hay nhậu) đầu bữa. Các món này có đặc điểm: nhạt muối, khô (trừ món xúp cá nhân) và ăn kèm gia vị tự nhiên. Nếu bữa ăn có cả món nguội và món nóng thì món ngội được ăn trước, món nóng ăn sau.

+ Các nóm ăn chính: là các món xào, nấu, ninh... được sử dụng sau phần ăn khai vị. Các món này có đặc điểm: đậm muối, nấu cùng gia vị và ăn kèm các móm đệm có chất bột, chất xơ (cơm, bún, mỳ...)

+ Các món ăn tráng miệng: là các món ăn nhẹ có tác dụng điều hòa trạng thái cơ thể vào cuối bữa ăn, bao gồm các loại hoa quả tươi, hoa quả hộp, các loại kem, sữa chua, các loại chè...

- Các loại đồ uống đi kèm:

Đồ uống trong các bữa ăn á đơn giản, tuy nhiên gần đây đồ uống trong các bữa ăn khu vực châu á có sự tương đồng với châu Âu: ứng với các món ăn là các loại đồ uống thích hợp:

+ Đồ uống khai vị: các loại rượu nhẹ có tác dụng kích thích dịch vị, tạo ra sự hứng khởi trớc bữa ăn.

+ Đồ uống trong bữa: các loại rượu vang hoặ rượu mạnhcó tác dụng trợ giúp tiêu hóa các món ăn. Bên cạnh đồ uống chính trong bữa còn sử dụng một số loại đồ uống đi kèm như bia, nước khoáng, nước ngọt.

+ Đồ uống tiêu vị: có tác dụng trợ giúp tiêu hóa vào cuối bữa ăn, thường là cà phê, trà hoặc rượu tiêu vị (rượu mạnh mầu).

3.Cách ăn và cách sử dụng dụng cụ ăn

3.1. Ăn Á

- Dụng cụ ăn: hầu hết các quốc gia ở khu vực Châu Á Thái bình Dương đều sử dụng chén, bát, đủa để ăn,
- Phương thức ăn: ăn cơm theo mâm, khi ăn không nhất thiết phải tuân theo một quy định hay trình tự nào cả, các món ăn có thể được dọn lên cùng một lần, có thể ăn quay đi quay lại những món ăn có trong mâm ăn.
- Tư thế ngồi ăn: thông thường gia đình quây quần bên mâm ăn, có thể ngồi trên bàn ghế, chiếu hoặc phản…
- Tập tục ăn: mời ăn, tiếp thức ăn
- Cơ cấu bữa ăn: có 3 bữa ăn chính,
- Lương thực thực phẩm: gạo là lương thực chính, ngoài ra gạo còn được dùng để chế biến ra nhiều loại bánh và các chế phẩm khác, dùng tất cả các loại nguyên liệu thực phẩm để chế biến món ăn, tuy nhiên ít sử dụng sữa và các chế phẩm từ sữa.
- Gia vị: sử dụng nhiều loại gia vị tạo mùi hăng, cay, mặn, ngọt, dậy mùi thơm hoặc để nêm, nếm tẩm ướp thức ăn trước khi nấu…Tẩm ướp gia vị cho món ăn mang tính nghệ thuật cao, tạo sự thành công và độc đáo cho món ăn.
- Phương pháp chế biến: sử dụng nhiều phương pháp chế biến khác nhau: nấu, rán, xào, luộc, kho, rim, gỏi…

3.2. Ăn Âu

- Dụng cụ ăn: dùng đĩa để đặt thức ăn và sử dụng dụng cụ ăn là dao, muỗng nĩa, thìa để đưa thức ăn lên miệng, do vậy bàn ăn bao giờ cũng bố trí tối thiểu một dao, một thìa, một đĩa, một nĩa.
- Phương thức ăn: ăn theo món và theo một trình tự nhất định, chia theo từng khẩu phần ăn nhất định, không ăn chung
- Tư thế ngồi ăn: mâm ăn luôn đặt trên bàn và ngồi trên ghế ăn,

- Tập tục ăn: mời rượu chủ tiệc, mỗi người tự ăn, tự lấy thức ăn, luôn dùng thức uống trong khi ăn

-Cơ cấu bữa ăn: có 6 bữa ăn, 3 chính, 3 phụ

- Lương thực thực phẩm: dùng tất cả các loại nguyên liệu thực phẩm để chế biến, sử dụng bột mì là chính nhưng trong đó dùng nhiều nhất vẫn là thực phẩm có nguồn gốc từ sữa bò: bơ, phó mát, sữa tươi, kem tươi…và dầu thực vật.

- Phương pháp chế biến: sử dụng nhiều phương pháp tạo ra nhiều món ăn: rán, quay, hun khói, hầm, hấp …ít sử dụng phương pháp nấu, xào.

- Trạng thái món ăn luôn có đặc điểm đậm đặc, ít nước, chỉ có súp là dạng lỏng, có nhiều nước, điều này phù hợp với việc sử dụng dụng cụ ăn dao muỗng, nĩa…

4.Kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn

4.1. Kỹ thuật trải gấp khăn bàn

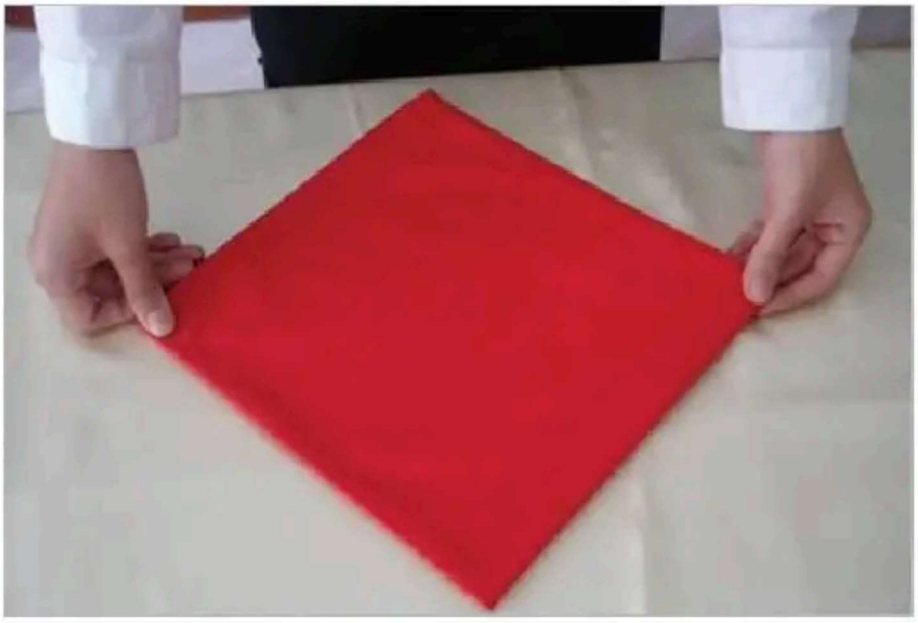
Đứng giữa bàn, bung khăn ra, 1 tay túm lấy đầu khăn rồi tung ra phí đầu bàn bên kia, chỉnh lại cho cân đối

4.2. Kỹ thuật trải gấp khăn ăn

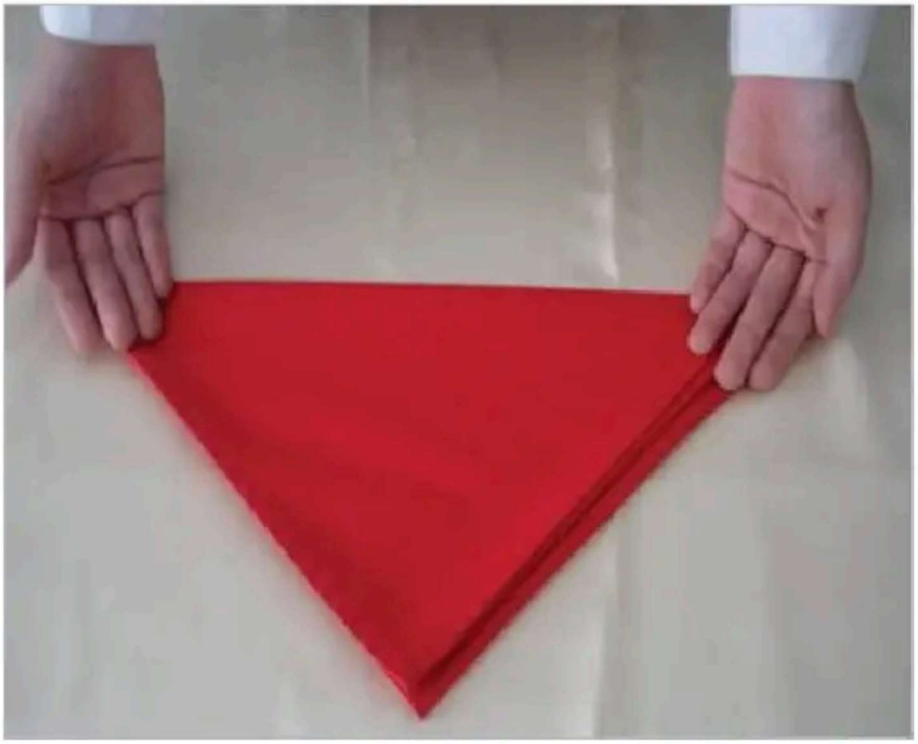
4.2.1. Cách gấp khăn ăn hình thuyền buồm

Để thực hiện **cách gấp khăn ăn bàn tiệc** hình thuyền buồm bạn cần chuẩn bị 1 khăn hình vuông, được ủi hồ, kích thước 50cm x 50cm. Sau đó trải khăn lên mặt phẳng và lần lượt gấp theo các bước sau

Gấp khăn làm bốn sao cho viền mặt trái bên trong.

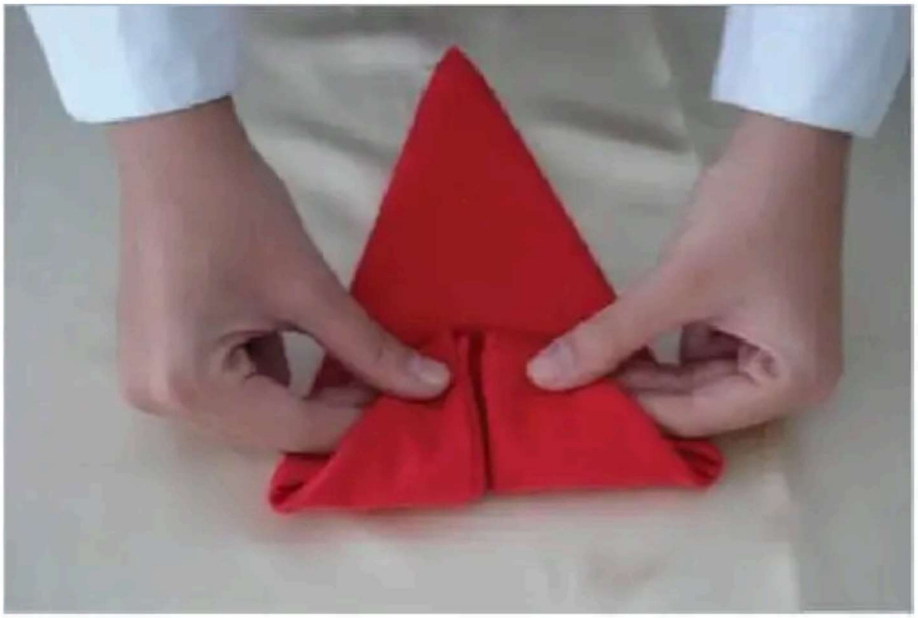


Tiếp tục gấp góc có các lớp lên trên trùng với đỉnh của hình thoi để hình thành một hình tam giác.



Lần lượt gấp hai cạnh bên của tam giác hướng vào trong và đặt trùng với đường cao của tam giác.

Lật ngược hình vừa có xuống mặt bàn và đồng thời bẻ ngược hai đầu khăn về đỉnh tam giác.

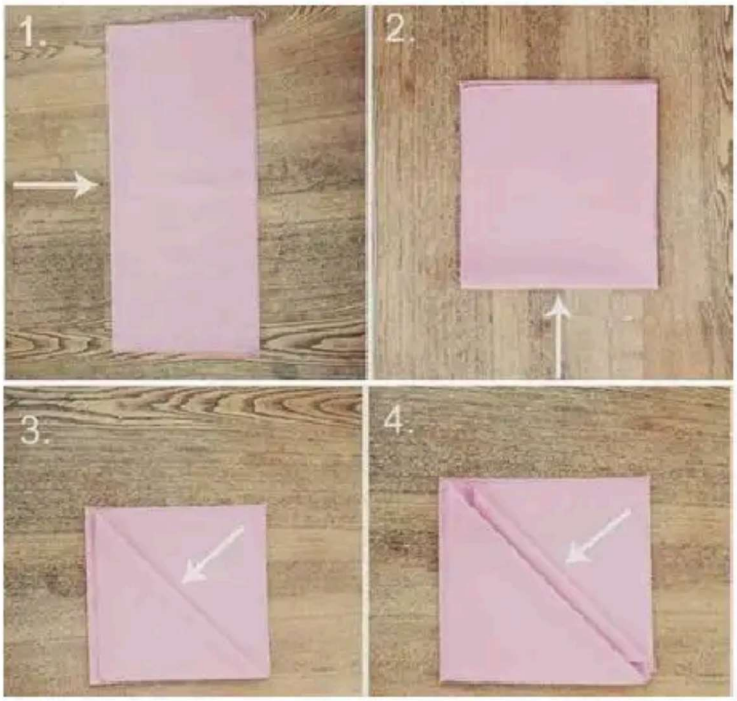


Tiếp tục gấp đôi tam giác

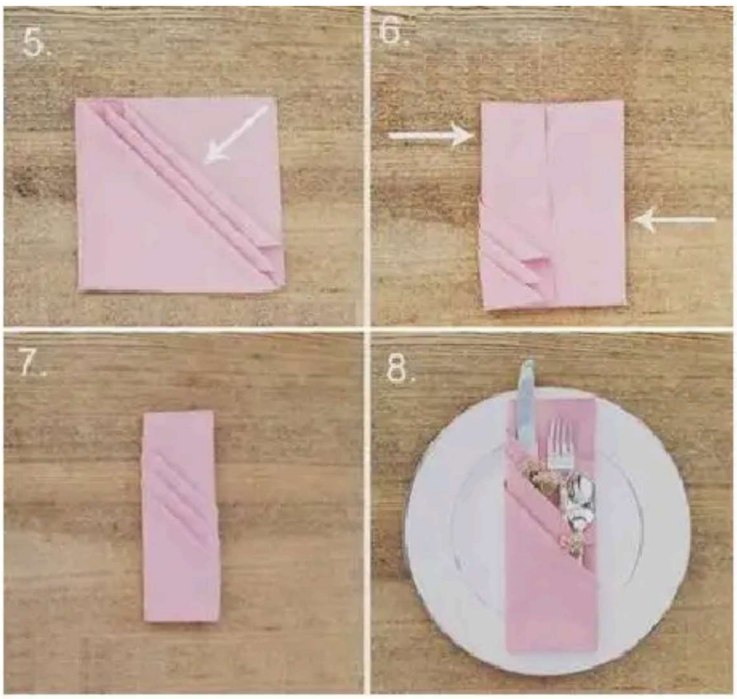
Giữ chắc phần cuối khăn bằng tay trái. Trong khi đó, dùng tay phải kéo lần lượt các lớp khăn để tạo thành cánh buồm.

Đặt khăn trang trí trên chén hoặc dĩa.

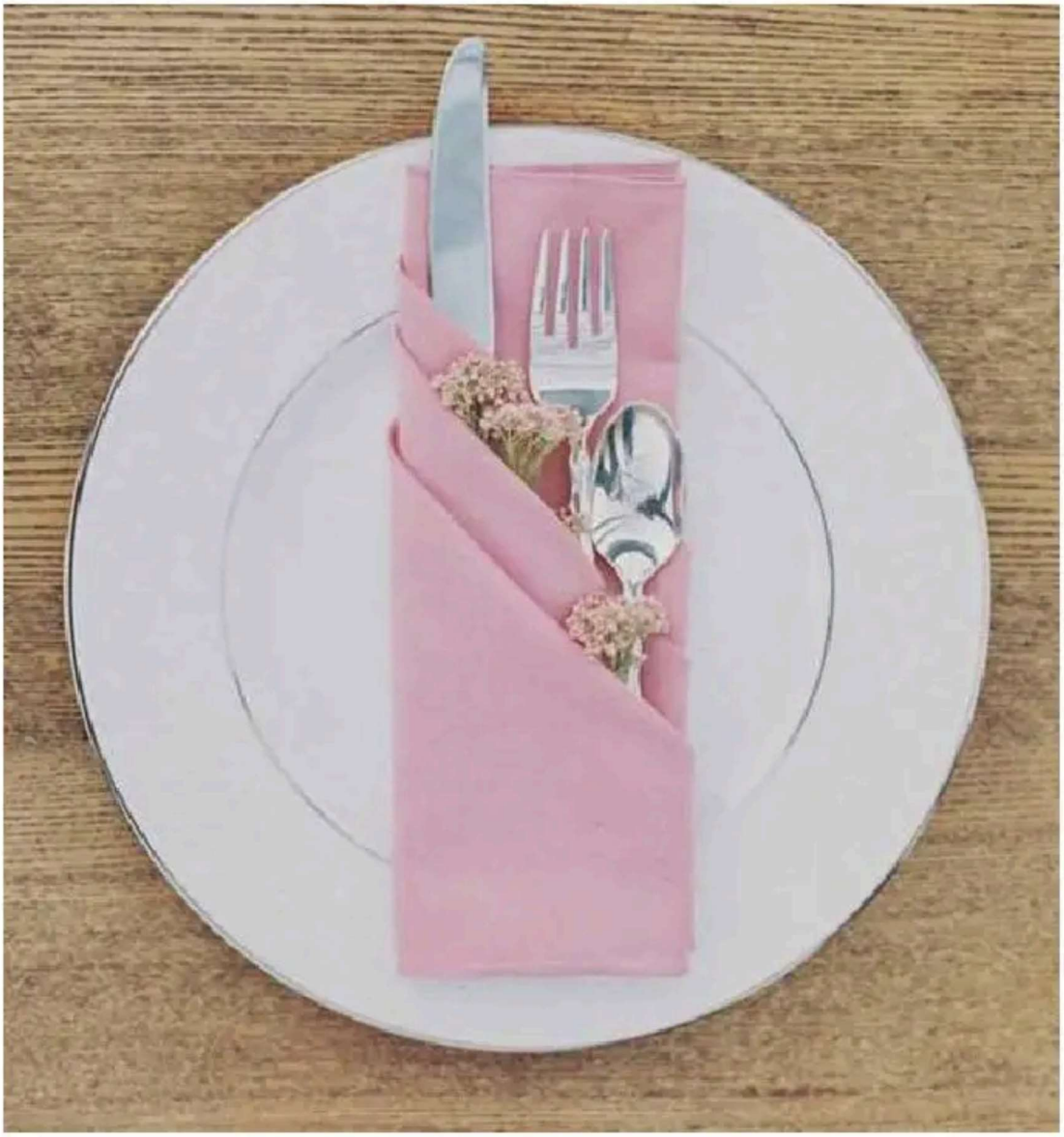
4.2.2. Cách gấp khăn ăn để cài bộ dao nĩa



Gấp đôi chiếc khăn, gấp đôi thêm lần nữa tạo thành hình vuông. Dùng tay tách lấy lớp vải ở một góc vuông rồi gấp ngược lên trên theo đường chéo. Tiếp theo, tách và gấp lớp vải thứ hai lồng vào trong lớp vải thứ nhất, đường gấp thứ hai song song với đường gấp thứ nhất.



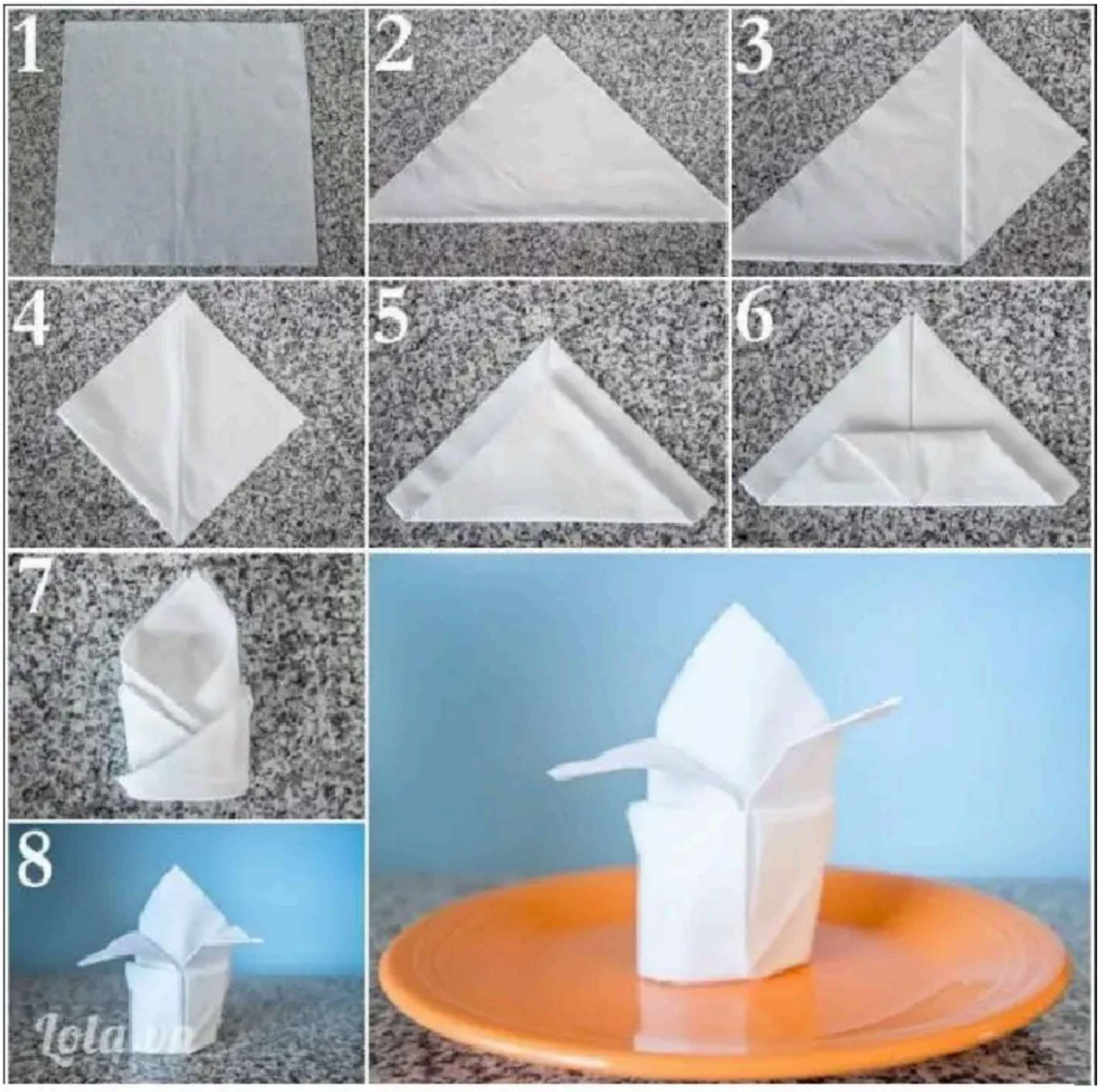
Tương tự, bạn tách và gấp lớp vải thứ ba lồng vào trong lớp vải thứ hai, lật ngược tấm khăn vừa gấp. Gấp 1/3 chiếc khăn bên trái vào trong, gấp 1/3 chiếc khăn bên phải chồng lên trên bên trái, rồi lật ngược phần khăn vừa gấp đặt lên trên chiếc đĩa tròn trắng.



Cuối cùng, bạn chỉ cần lồng dao, nĩa, muỗng vào trong các khe vải đã gấp. Để đĩa khăn thêm xinh, bạn có thể đặt thêm vài cành hoa nhỏ trong các khe vải đã gấp cạnh bộ dao muỗng nĩa nhé!

4.2.3. Kiểu cánh hoa hồng

Cũng là một trong những kiểu khăn ăn sang trọng đáng tham khảo. Nếu được bạn hãy cho một cánh hoa hồng nằm kề bên chiếc khăn để tăng phần tinh tế nhé



Cách xếp:

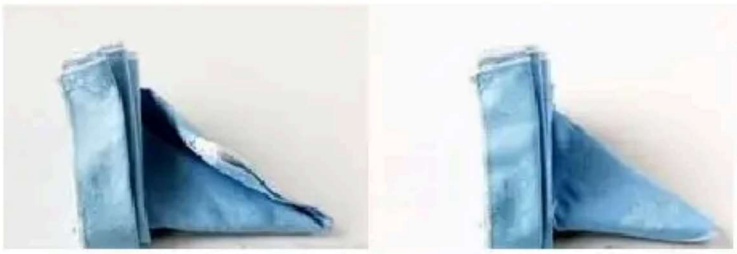
- Để khăn phẳng
- Gấp góc với nhau. Để cạnh gấp là về phía bạn.
- Gấp góc bên phải lên.
- Gấp góc trái lên.
- Gấp góc dưới lên chừa 1 inch so với phần đầu.
- Gấp góc trên xuống cạnh
- Lật mặt sau lại. Cuộn thành hình tròn. Nhét góc bên phải vào sát góc bên trái sau cho khăn được giữ chặt
- Bẻ 2 mép phía trên khăn ra 2 bên, hoàn thành .

4.2.4. Cách gấp khăn hình cánh quạt

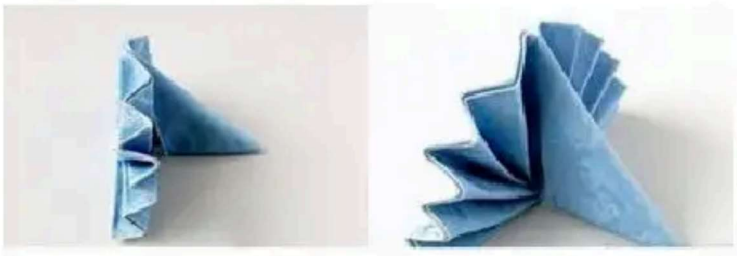
Gấp đôi chiếc khăn theo đường thẳng song song với 2 cạnh hình vuông. Tiếp theo, thực hiện các nếp gấp xếp li rộng 1,5cm song song với cạnh chiều rộng.

Bạn xếp li dọc theo 2/3 chiều dài của chiếc khăn đã gấp, miết nếp khăn, 1/3 chiếc khăn còn lại không gấp.Chú ý: nếp gấp cuối cùng cho phần khăn thừa còn lại nằm bên trên, nếp gấp nằm bên dưới.

Gấp đôi tấm khăn sau khi đã xếp ly, gấp ½ góc vải trên bên phải vào trong tạo hình tam giác.



Sau đó, gấp ½ góc vải dưới bên phải chồng lên trên gài vào trong nếp gấp cánh quạt để làm chân đế tam giác.



Cuối cùng, đặt phần khăn vừa gấp lên trên mặt đĩa, dùng tay mở các nếp gấp hai bên tạo hình cánh quạt.

Phần vải gấp phía sau giúp cánh quạt đứng vững trên mặt đĩa. Vậy là với **cách gấp khăn ăn bàn tiệc** hình cánh quạt này, bạn đã bỏ túi cho mình thêm những bí quyết để có được chiếc khăn ăn lạ mắt giúp trang trí bàn tiệc thật ấn tượng. Gấp khăn ăn hình quạt cũng như bạn gấy tờ giấy mà thôi, chắc hẳn, trong

chúng ta đều đã từng gấp quạt ít nhất một lần trong đời rồi phải không nào. Chính vì thế, gấp khăn ăn hình quạt sẽ chẳng gây cho bạn bất cứ sự khó khăn nào đâu.

5. Kỹ thuật đặt bàn ăn Âu, Á

5.1. Trình tự, tiêu chuẩn nguyên tắc chung

Mỗi quốc gia có hàng trăm, hàng nghìn món ăn khác nhau, mỗi món ăn có những đặc trưng riêng biệt, không món nào giống món nào, có nhiều món tương tự cách chế biến hoặc loại nguyên liệu nhưng tuỳ theo khẩu vị và nhu cầu của từng người mà có thể tùy cơ chế biến phù hợp. Tuy nhiên, cùng một lúc không thể đưa hết các món ăn vào bữa ăn cũng như tuỳ theo khả năng ăn uống và khả năng cung ứng mà nhà hàng có thể chọn một số món tiêu biểu để phục vụ khách. Mỗi bữa ăn cũng chỉ nên đưa vào một số món ngon, bổ, phù hợp với truyền thống văn hoá ẩm thực và các nguyên tắc khoa học về sinh lý dinh dưỡng. Các món ăn phải hết sức chọn lọc, theo một trình tự nhất định, lịch sự, đủ chất dinh dưỡng. Hiện nay, khi nói về trình tự ăn uống thì trên thế giới chú ý nhiều đến 2 khu vực, châu Âu và châu Á, do đó trình tự bữa ăn thông thường được trình bày theo trình tự bữa ăn Âu hoặc bữa ăn Á, hai kiểu ăn này có trình tự khác nhau. Nếu bữa ăn Á mang nặng tính truyền thống, đủ lượng và chất thì món ăn Âu lại nghiêng về chế độ dinh dưỡng cũng như tính hợp lý trong khẩu phần bữa ăn. Cụ thể như sau:

5.1.1. Bữa ăn Á

Trình tự trong bữa ăn Á bao gồm 4 nhóm:

+ Nhóm 1: các món khai vị: những món ăn nhóm 1 có đặc điểm là nhạt, mùi thơm, vị ngọt của thực phẩm nhằm gây hưng phấn cho khách, thường được trình bày đẹp mắt. Người Việt thường gọi những món này là món nhắm như gỏi, nem chả, nộm, súp, các món luộc, hấp, quay, nướng…

+ Nhóm 2: các món duy trì sự hưng phấn và làm giã rượu, đa phần các món này là ninh, tần, hấp, hầm.

+ Nhóm 3: các món tạo sự no đủ cho người ăn, bao gồm các món rim, kho, xào, canh, chần, luộc, xôi, cơm, bún…món này thường không thể bỏ qua.

+ Nhóm 4: các món tráng miệng, thường là trái cây, chè, mứt, cà phê…

Tuy nhiên tùy theo thực tế từng bữa ăn, tính chất bữa ăn hoặc từng hoàn cảnh nên không nhất thiết bữa ăn phải đúng theo trình tự trên, có thể thêm bớt hoặc thay đổi cơ cấu bữa ăn tùy theo yêu cầu của khách, việc lượt bỏ 1, 2 nhóm cũng có thể chấp nhận.

5.1.2. Bữa ăn Âu

Trình tự bữa ăn Âu khá nghiêm ngặt, trình tự món ăn được sắp xếp chuẩn mực và phải đúng theo thứ tự trước sau, trong bữa ăn của người châu Âu bao giờ cũng có đi kèm theo phần uống.

Theo giáo sư Join Fuller trong Moder Restaurantthì trật tự các món ăn Âu được sắp xếp như sau: khai vị, súp, mỳ ý, trứng, thuỷ hải sản, món thịt nóng nhập bữa, món quay, món nướng, món rau khoai, món nguội salad, món rau, món bánh ngọt, món bánh mặn cuối bữa, tráng miệng và café.

Trình tự bữa ăn Âu có thể chia thành 5 nhóm chính:

+ Nhóm 1: các món khai vị và súp, các món khai vị bao gồm những món nổi vị mặn, mùi thơm nồng để kích thích sự ngon miệng của khách.

+ Nhóm 2: thành phần chính của bữa ăn, riêng bữa trưa đầu tiên có thể cho món mỳ Ý, trứng, nhóm này gồm 2 loại món chính:

* Món thủy hải sản: bữa trưa thường có món hấp, rán, nướng, còn bữa tối thường nhúng, trần, rán, nướng, hải sản luôn sử dụng vang trắng uống kèm.

* Món thịt nóng: có thể là thịt heo, bò, cừu, thịt thú rừng, gia cầm, có thể hấp, áp chảo, om, nấu…

+ Nhóm 3: các món quay, nướng: thường dùng thịt gia cầm, chim thú rừng, ăn kèm khoai tây chiên, rau, các loại xà lách…

+ Nhóm 4: các món đệm, các món rau, các món mặn cuối bữa

+ Nhóm 5: các món tráng miệng, pho mai, bánh ngọt…và trà, café

Bữa ăn Âu hoàn thiện phải đầy đủ 5 nhóm, nhưng trên thực tế, không phải bao giờ cũng nhất thiết phải đủ các nhóm đó, ngoại trừ tiệc long trọng, khách có thể lượt bớt một số món còn khoản 3 đến 4 nhóm.

Nếu bữa ăn 3 món thì gồm các món nhóm 1,2,5 hoặc 1,3,5…

Nếu bữa ăn 4 món thì gồm các món nhóm 1,2,4,5 hoặc 1,2,3,5…

Nếu 5 món thì gồm các món thuộc cả 5 nhóm,

**** Lưu ý:*** Khi lên thực đơn cần chú ý một số điểm sau:

- Không bao giờ trong 1 bữa ăn có 2 món cùng nguyên liệu chính.

- Trong 1 bữa ăn, không nên trùng phương pháp chế biến, sử dụng cùng loại rượu…

*** Các nguyên tắc sử dụng rượu vang nho trong bữa ăn chính**

Người sành ăn rất coi trọng việc chọn loại rượu phù hợp với món ăn, vấn đề này gần như là nguyên tắc và trở thành truyền thống của khách Âu-Mỹ, không phải lúc nào cũng dùng tuỳ tiện các loại vang trong bữa ăn, mỗi món ăn chỉ phù hợp với một vài loại vang nhất định.

+ Nguyên tắc chung: Vang trắng dùng khi ăn khai vị salad, hải sản (cá, tôm, cua, ốc, sò…), thịt trắng, vang trắng (dịu) dùng khi ăn tráng miệng, vang đỏ dùng khi ăn thịt đỏ, gia cầm, gia súc. Món ăn càng thanh tao bao nhiều thì rượu vang cũng phải như vậy, tượng tự món ăn đậm mùi sẽ thích hợp với rượu nặng và đậm mùi.

+ Nguyên tắc thứ yếu: vang nhẹ uống đầu bữa, vang nặng uống cuối bữa,

+ Nguyên tắc riêng: món trứng dùng vang trắng, món dăm bông dùng vang đỏ loại nhẹ, hoặc vang trắng loại nặng (ngược lại nguyên tắc chung) hoặc vang hồng, món lợn, món bê, món chim dùng vang đỏ loại nhẹ, món thịt thỏ dùng vang đỏ cực nặng.

* Bữa ăn của người Âu - Mỹ gồm 5 phần, mỗi phần sử dụng các loại rượu khác nhau

+ Phần 1: món súp không mời khách uống, khai vị salad uống vang trắng nhẹ,

+ Phần chính của bữa ăn: món hải sản uống vang trắng, món thịt (thú rừng, cừu) uống vang đỏ loại nặng (bò, heo, vịt) uống vang đỏ loại nhẹ,

+ Phần quay, nướng: uống vang sủi tăm

+ Phần món đệm: uống vang đỏ

+ Phần tráng miệng: vang đỏ, vang hồng nhẹ

6. Kỹ thuật phục vụ cơ bản

Mỗi quốc gia có một kiểu ăn riêng, tiêu biểu và quốc gia nào hùng mạnh sẽ chiếm lĩnh toàn bộ tập quán, phong tục ăn uống của một vùng miền hoặc một khu vực nhất định. Trải qua thời gian dài ứng dụng, cải biên, nâng cao các mô hình có nguồn gốc từ các dòng họ quý tộc ở châu Âu, các nhà hàng trên thế giới đã triệt để khai thác nét đặc trưng, các kiểu phục vụ khác nhau bằng cách hội nhập các mô hình tiêu biểu và tạo ra các kiểu phục vụ gốc Pháp, Nga, Mỹ hoặc Anh. Mặc dù trải qua thời gian lâu dài và nhiều lần cải biên nhưng những nét cơ bản truyền thống vẫn được giữ lại gần như nguyên bản, được sử dụng và công nhận rộng rãi trong tất cả các nhà hàng trên thế giới. Mỗi nhà hàng có thể chọn kiểu phục vụ phù hợp với mục đích kinh doanh và kiểu kiến trúc của nhà nhà hàng đó. Ngoài ra, việc nghiên cứu thói quen, tâm lý, tập quán, các mô hình phục vụ Pháp, Anh, Nga, Mỹ còn nhằm giúp cho người phục vụ nhận biết và nắm vững đặc trưng của từng mô hình, cách thức phục vụ cũng như các nghiệp vụ chuẩn của từng mô hình, từ đó sẽ có các kỹ năng tương tác phù hợp với từng đối tượng khách, thỏa mãn được những mong muốn của khách khi đến thưởng thức món ăn, đồ uống tại nhà hàng.

6.1. Mô hình phục vụ bàn kiểu Pháp

Pháp là nước đầu tiên có từ điển về ăn uống, coi ăn uống là nghệ thuật, nổi tiếng về món ăn ngon và các loại rượu quý, phong cách phục vụ kiểu Pháp được phổ biến ở hầu hết các nước Âu, Á. Kỹ thuật nấu ăn của Pháp nổi tiếng vì nước Pháp biết chọn lọc và tiếp thu cách nấu ăn của nước ngoài, biết tận dụng và Pháp hóa các món ăn để thành những món ăn chính của Pháp. Món ăn của Pháp không chỉ cầu kỳ độc đáo mà còn sàng lọc tất cả những tinh hoa nhất. Người Pháp tự hào là nước có nền văn minh phát triển rực rỡ, thuộc tầng lớp thượng lưu, quý phái nên mô hình phục vụ của Pháp cũng chịu ảnh hưởng bởi những nét chung đó. Mô hình phục vụ bàn kiểu Pháp điển hình cho sự quý phái, sang trọng, kiểu cách mang sắc màu quý tộc, hiện nay vẫn còn nhiều nhà hàng, khách sạn áp dụng mô hình này, nhất là trong các buổi tiệc chiêu đãi ngoại giao long trọng cần nghi thức.

Nét đặc sắc của mô hình phục vụ bàn kiểu Pháp đó chính là trong bữa ăn có một số món không đòi hỏi phải ninh nấu lâu mà được thực hiện chớp nhoáng ngay trước mặt khách. Yêu cầu các loại thực phẩm phải được chuẩn bị sẵn trong bếp, thực

phẩm được bày trên khay bạc hoặc bàn xoay hình tròn, chỉ cần một chảo và bếp (điện, ga, than…) là đầu bếp có thể biểu diễn cho khách vừa xem vừa ăn, thức ăn nấu chín sẽ được cho vào đĩa đặt sẵn bên cạnh khay thực phẩm. Món ăn được bày ra đĩa, phục vụ mang lại bàn cho khách, nếu là tiệc đứng, khách có thể tự mang lấy thức ăn và tự phục vụ. Nếu là nhóm khách đông, các món ăn thường được làm sẵn trong bếp, người phục vụ mang khay thức ăn đựng chung ra bàn ăn và phục vụ cho khách, thức ăn phải được đưa từ phía bên trái khách rồi gắp vào đĩa cho từng người hoặc khách muốn tự phục vụ thì để họ tự gắp lấy thức ăn. Nếu món ăn phục vụ theo khẩu phần thì được nấu sẵn trong bếp hoặc đặt nơi bàn chờ thì đưa ăn về phía bên phải của khách. Khi khách ăn các món cầm tay như tôm, cua, đùi gà… người phục vụ chuẩn bị sẵn mỗi người một bát nước nhỏ hơi ấm đặt trên một tấm khăn phủ lên trên cùng một khăn ăn sạch khác để trước mặt khách (người VN thường hay sử dụng nước trà, chè ấm có một lát chanh mỏng nhằm khử mùi tanh của hải sản).

Thời gian cho một bữa ăn kiểu Pháp thường kéo dài nhiều giờ, do đó cần phải có nhiều người phục vụ và phải quan tâm chu đáo khách, do vậy, yêu cầu người phục vụ phải có tay nghề vững vàng như đội trưởng, trưởng dãy. Điều bất lợi nhất trong cách phục vụ này là hầu hết các món ăn nóng phục vụ nguyên khay đều bị nguội lạnh dần cho dù có lò hâm nóng, có cắt thái nhanh hay đưa ăn khẩn trương. Những người cuối cùng được phục vụ thì hương vị món ăn không còn nguyên vẹn như ban đầu và tất nhiên điều đó sẽ ảnh hưởng đến chất lượng món ăn.

Mô hình này được sử dụng ở hầu hết các nước trên thế giới, đặc biệt là trong các bữa tiệc chiêu đãi ngoại giao có nghi lễ long trọng, tuy nhiên hiện nay, một số nơi vẫn áp dụng mô hình này nhưng ít kiểu cách hơn mà vẫn còn giữ lại những nét cơ bản chung của mô hình phục vụ kiểu Pháp.

6.2. Mô hình phục vụ kiểu Nga

Tập quán ăn uống của người Nga là hỗn hợp hai lối ăn Á và Âu, tuy nhiên kiểu ăn Âu là chủ yếu. Trong ăn uống họ là người dễ chịu, thích ăn các món đặc, các loại súp thường có lẫn thịt và ăn súp vào bữa trưa, thích ăn các món quay, các món phải nấu nhừ, thích ăn các loại thịt xay nhỏ, rán hay ôm có sốt, không ưa các món tái, thích ăn các loại rau (bắp cải muối, cà chua, dưa chuột muối, củ cải đỏ, xà lách..) dùng nhiều gia vị và các món nấu dùng nhiều bơ, kem, sữa tươi và kem tươi, bánh mì, cá ướp hun khó, thường sấy nóng đĩa trước khi ăn…thông thường người Nga rất thích uống

Voska, trước khi ăn có uống cognac, whisky, sau đó uống rượu nhẹ và kết thúc bữa ăn là café, nước chè đen nóng có đường và chanh…Do ảnh hưởng từ phong cách sống, tư tưởng và thói quen từ thời Sa Hoàng nên họ cũng luôn kiểu cách, họ thường sử dụng bộ dụng cụ ăn đẹp, sang trọng và được làm bằng bạc.

Mô hình phục vụ kiểu Nga có nhiều nét tương đồng giống kiểu Pháp từ cách đưa ăn đến bày bàn nên cũng rất kiểu cách, lịch sự và khách dành được nhiều sự quan tâm. Bộ đồ ăn của Nga sang trọng, đồng bộ, đắt tiền, bằng bạc. Điều khác biệt là chỉ cần một người phục vụ và tất cả các món ăn đều được nấu chín cũng như bày ra khay bạc ngay trong nhà bếp, không có món nào nấu trước mặt khách. Điểm nổi bật của kiểu phục vụ này là tất cả các món ăn đều phục vụ nóng nên thức ăn được chế biến sẵn trong bếp sát lúc đưa ăn, không chế biến sẵn, đĩa đựng thức ăn cũng phải hâm nóng để hạn chế tới mức tối đa món ăn nguội. Nguyên tắc cơ bản của mô hình này là mọi chi tiết đều phải được trù tính chính xác từ đầu mới mong đạt được mục đích ăn nóng. Vì thế, bàn ăn không bày biện cầu kỳ, những vật phẩm mỹ thuật được trưng bày giữa bàn ăn được loại bỏ, dành tất cả cho sự thuận tiện trong việc phục vụ ăn nóng và cả các món cắt thái nguyên con, nguyên xúc.

Trước khi chia thức ăn cho khách, người phục vụ đặt một đĩa đã sấy nóng trước mặt khách vào phía bên phải khách, lần lượt theo thứ tự ngược chiều kim đồng hồ từ chỗ chủ tiệc. Sau đó vào bếp bê khay thức ăn còn nóng ra bàn trình cho khách xem. Lúc này người phục vụ nâng khay thức ăn bằng tay trái của mình tiến sát vào phía trái nơi khách ngồi, tay phải kẹp thìa súp và nĩa nhọn vào nhau gắp khẩu phần thức ăn lên đĩa cho khách. Xong người đầu tiên, gắp cho người thứ hai bên phải cho đến người cuối cùng, mang thức ăn còn lại để lên lò hâm nóng để phục vụ nếu khách yêu cầu ăn thêm. Đối với những món phải cầm tay, trên bàn ăn kiểu Nga cũng phải đặt bát nước rửa tay và khăn lau tay.

Nhược điểm của mô hình phục vụ kiểu Nga là món ăn trình bày không được đẹp mắt do được cắt thái nhanh kịp thời còn nóng để mang đến phục vụ khách nhanh nên việc bày vào khay cẩu thả, nhất là khi món chính đi kèm món phụ bao gồm các thứ khác nhau. Chính điều đó làm cho việc trang trí món ăn bị bỏ qua, hạn chế mất nét tài hoa của người đầu bếp. Do vậy, các nhà hàng phục vụ theo kiểu Nga cũng ít áp dụng mô hình phục vụ này, vì trên thực tế, người ta có thể phục vụ ăn nhanh bằng cách sấy nóng đĩa thức ăn nhưng sẽ không đầu bếp, người phục vụ, nhà quản lý hay vị

khách nào chấp nhận trang trí một đĩa thức ăn cẩu thả, làm mất đi tính trang nhã, ngon miệng của món ăn. Đặc biệt khi khách vào nhà hàng nhằm mục đích thưởng thức nét tài hoa của đầu bếp cũng như phục vụ chu đáo của nhân viên.

6.3. Mô hình phục vụ kiểu Anh

Người Anh vốn lạnh lùng, thích ngắn gọn, họ quen ăn các món quay, cá rán, thịt đúc, dê nướng, ưa thích các món chế biến từ ốc, cua, baba, rùa, rắn…Họ rất thích uống trà có vài giọt sữa, cách dọn thức ăn lên bàn kiểu Anh là bày thức ăn sẵn, họ thường để thừa một chút thức ăn để thể hiện tính lịch sự, khi ăn, người Anh thường cầm úp nĩa, họ cũng rất thích món ăn Việt Nam.

Phục vụ kiểu Anh đôi khi thực hiện trong một bữa ăn đặc biệt trong một phòng ăn riêng của một nhà hàng và cũng tiêu biểu cho lối phục vụ tại gia đình. Theo cách này, món ăn được trình bày trên khay ăn hoặc đĩa ăn ngay tại bếp ăn rồi mang ra đặt trước mặt chủ nhà ngồi ở vị trí đầu bàn. Chủ nhà hoặc một người phục vụ được chỉ định thay thế thái thịt và xúc món ăn đầu tiên của từng người để chủ nhà trao cho người phục vụ đứng bên trái mình mang tiếp thức ăn cho khách danh dự, sau mới đến các khách mời khác. Phần tráng miệng cũng được phục vụ theo lối này. Các món sốt và các món sau khách sẽ chuyền cho nhau, người phục vụ không phải mang đến tận nơi cho từng người nữa mà chỉ cần xúc sẵn ra đĩa rồi chuyển cho người gần nhất chuyền tay nhau theo chiều ngược chiều kim đồng hồ.

Đặc điểm: thân mật, thể hiện được vai trò của người chủ tiệc. Do vậy, mô hình thường áp dụng cho đoàn khách gia đình, hoặc một nhóm khách ít người, đoàn khách đông thì mô hình này khó thực hiện, do vậy rất ít các nhà hàng chọn mô hình phục vụ này.

6.4. Mô hình phục vụ kiểu Mỹ

Người Mỹ năng động, đam mê hành động, phiêu lưu, thực dụng, thích giao tiếp, không câu nệ hình thức, quan hệ rộng, thỏa mái tự nhiên, không cầu kỳ trong ăn uống,do lối sống và yêu cầu công việc nên họ chuộng những món ăn nhanh (fast foods), yêu cầu sạch sẽ, không thích thức ăn quá nóng như người phương Đông, nước giải khát thì phải thật lạnh, họ uống nhiều và rất sành về uống. Món ăn truyền thống của họ là sườn rán, bánh cua và bánh mì kẹp thịt gà (sandwich).

Phục vụ kiểu Mỹ đang thịnh hành trong tất cả các nhà hàng hiện nay bởi tính tiện lợi, đơn giản và ít kiểu cách hơn các kiểu trên. Hầu hết các món ăn được xúc sẵn ra đĩa ngay trong nhà bếp không qua khay trừ món salad, bánh mì và bơ đặc sẵn trên

bàn. Suốt bữa ăn chỉ cần một người phục vụ, món ăn được đưa vào từ phía bên trái của khách ngồi, rượu và các thức uống thì được đưa vào phía bên phải như kiểu Pháp, Nga. Cách bày bàn ăn của mỗi bữa ăn khác nhau, bữa sáng và trưa đơn giản hơn bữa tối, rất hiếm đồ dùng bằng bạc trong một bữa chiêu đãi, phần lớn bằng đồng mạ kèn hoặc bằng thép inox không rỉ, riêng thìa súp đôi khi được làm bằng bạc và chỉ mang ra sau khi cần thiết.

Hiện nay, mô hình phục vụ kiểu Mỹ rất thịnh hành và được nhiều nhà hàng áp dụng, đặc biệt, mô hình này phù hợp với những nước có nền công nghiệp phát triển bởi tính nhanh gọn, tích cực, ít kiểu cách trong khi phục vụ nhưng vẫn rất lịch thiệp, trịnh trọng và tiết kiệm nhiều thời gian.

Quy trình phục vụ bàn được hiểu như là một chuỗi các thao tác nối tiếp nhau trong quá trình phục vụ các món ăn đồ uống cho khách một cách nhanh nhất, tiện lợi nhất mà chi phí thấp nhất.

Phục vụ ăn uống cho khách trong nhà hàng là nghệ thuật vì vậy phải tiến hành đúng trình tự qua ba công đoạn:

Giai đoạn đón đợi khách (hay công tác chuẩn bị trước khi khách đến): giai đoạn này chưa có sự hiện diện của khách, người phục vụ thực hiện công việc của mình trong phòng ăn một cách thầm lặng, công việc của giai đoạn này nhằm chuẩn bị tất cả mọi yếu tố như: lau dọn, chuẩn bị công cụ dụng cụ, thực đơn, bàn ăn…để chuẩn bị phục vụ khách. Giai đoạn này bắt đầu trước lúc mở cửa nhà hàng và phải tranh thủ làm sớm, không được kéo dài ảnh hưởng đến giờ mở của nhà hàng, giai đoạn này rất quan trọng bởi nó quyết định đến chất lượng món ăn đồ uống và dịch vụ của nhà hàng trong các giai đoạn sau, do đó, tuy không có sự giám sát của quản lý cũng như của khách nhưng nhân viên phải tự giác làm việc hết sức chăm chỉ, đúng quy trình, hoàn thành tốt tất cả các bước mới mong tạo ra dịch vụ có chất lượng.

Giai đoạn này tuy không có sự giám sát của khách nhưng người phục vụ phải làm việc hết sức chăm chỉ, bởi từng chi tiết, từng khâu trong giai đoạn chuẩn bị sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận về chất lượng dịch vụ chung của nhà hàng, một sai sót nhỏ hoặc sự cẩu thả của nhân viên cũng có thể gây ra hậu quả đáng tiếc cho quá trình phục vụ sau này.

Tiếp cận khách: lúc này đã có sự tham gia của khách hàng vào quá trình cung ứng dịch vụ ăn uống, do vậy, bất kỳ một thao tác, một cử chỉ nào của nhân viên cũng

ảnh hưởng đến chất lượng của dịch vụ. Giai đoạn này, nhân viên sẽ tiếp xúc với khách để nhận yêu cầu về món ăn, thức uống, giới thiệu về nhà hàng, nói cách khác là nhà bàn đang thực hiện chức năng bán sản phẩm. Thông tin về khách: số bàn, số khách, món ăn, khẩu vị ăn (cay, chua, ngọt, mặn…) phải được ghi lại một cách chính xác nhất và đầy đủ nhất trước khi chuyển cho các bộ phận liên quan, công việc này đóng vai trò quan trọng bởi nó quyết định đến chất lượng món ăn, đồ uống, nhân viên càng cẩn thận sẽ càng giảm thiểu sai sót và làm hài lòng khách.

Giai đoạn này, nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, có sự giám sát của khách, do vậy, thái độ, cử chỉ của nhân viên bàn sẽ được khách chú ý, ngoài ra, việc nhận đặt ăn của nhà bàn sẽ là căn cứ để bộ phận bếp chế biến món ăn một cách chính xác, phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Giai đoạn này nhà bàn đóng vai trò lớn trong việc quyết định chất lượng chế biến món ăn của bếp cũng như chất lượng của nhà hàng.

Chính thức phục vụ: Nhiệm vụ chính của giai đoạn này là nhân viên thực hiện các thao tác, các kỹ thuật nghiệp vụ bưng, bê, gắp, rót…để phục vụ khách, nhanh, chính xác, chuẩn mực là những yêu cầu quan trọng nhất trong quá trình này. Giai đoạn này, nhân viên cần phải thỏa mãn nhu cầu của khách thông qua thái độ phục vụ lịch sự, đúng mực, ứng dụng đúng quy trình phục vụ bàn. Lúc này khách sẽ là người đánh giá trực tiếp đánh giá kết quả món ăn đồ uống của nhà hàng, nó quyết định chất lượng món ăn và chất lượng dịch vụ chung của nhà hàng, vì vậy, một cử chỉ, một thái độ bất nhã của nhân viên sẽ làm khách không hài lòng hay khó chịu, từ đó dẫn đến nguy cơ ảnh hưởng đến chất lượng và uy tín của nhà hàng.

Đây là giai đoạn quyết định cuối cùng về mức chất lượng tổng hợp của nhà hàng, nhà bàn có trách nhiệm lớn nhất trong quá trình phục vụ, nếu thực hiện tốt giai đoạn này, nhà bàn đã thực hiện tốt chức năng trao đổi và tiêu thụ sản phẩm, đồng thời giúp cho nhà bếp nhà bar hoàn thành nhiệm vụ sản xuất của mình. Ngoài ra, giai đoạn này còn là chìa khóa để mở ra cho nhà hàng cơ hội kinh doanh tốt, lôi kéo khách đến với nhà hàng trong những lần tiếp theo.

Nói chung, dù là giai đoạn nào, dù có sự giám sát hay không thì bản thân của người phục vụ phải ý thức được vai trò trách nhiệm và thực hiện tốt tất cả các bước của quy trình phục vụ bàn, có vậy mới có thể đáp ứng cho khách những món ăn ngon, tạo cho khách cảm giác thỏa mái, dễ chịu khi đến thưởng thức món ăn tại nhà hàng.

7. Quy trình phục vụ ăn uống

7.1. Công tác chuẩn bị trước khi khách đến

7.1.1. Quét dọn và cọ rửa phòng ăn

Ở những nhà hàng lớn và chuyên nghiệp thì công việc này sẽ giao cho bộ phận riêng là tạp vụ (public) hoặc bộ phận dọn vệ sinh, nếu không có thì nhân viên nhà bàn đảm nhận công việc và trách nhiệm này. Trước hết, phải dùng máy hút bụi lùa vào các ke hở, các góc tường gom rác bụi ra ngoài và lau nước bằng chổi mút có cán, tẩm xà phòng bột kỳ cọ cho hết những vết bẩn dầu mỡ, thức ăn trên sàn gạch hoa đạt độ trơn bóng. Sau đó cho máy chống ẩm chạy cho tới khi sàn nhà khô hẳn, nếu không có máy thì sử dụng quạt, nếu sàn nhà trải thảm càng cần có máy hút bụi hơn là cách làm thủ công cũ kỹ là khiêng thảm ra ngoài đập bụi.

7.1.2. Lau chùi toàn bộ bàn ăn, ghế ngồi

Nếu là bàn ép phoócmeca trắng hay màu không trải khăn phủ bàn thì phải dùng một miếng mút nhúng vào nước ấm có pha thuốc tẩy kỳ cọ cho hết vết dơ của thức ăn, cuối cùng dùng khăn lau khô cho thật trắng bóng, nếu bàn gỗ trơn, chỉ cần lau bằng khăn ẩm là được. Ghế ngồi nếu có đệm phải lấy khăn lau sạch bụi, vụn bánh mì bám trên mặt ghế không được để khách phải lấy tay phủi trước khi ngồi.

7.1.3. Kê xếp lại toàn bộ bàn ghế

Sau khi lau sạch sẽ bàn ghế thì phải kê xếp lại trật tự, gọn gàng, ngay thẳng theo từng hàng, từng dãy, chú ý nơi nào hợp với bàn tròn, nơi nào hợp với bàn vuông được lợi diện tích hơn và nơi nào kê bàn cho đông người ngồi ấm cúng mà không trống, loãng, sao cho vừa hợp lý và tiết kiệm được không gian càng tốt. Đối với những bàn khách đặt trước phải ưu tiên sắp xếp trước, đúng vị trí, yêu cầu về số lượng bàn, ghế và phù hợp với từng kiểu ăn.

7.1.4.Lau chùi lại tất cả các dụng cụ ăn uống

Trước buổi làm việc, nhân viên bộ phận bàn cần xem xét lại thông tin khách trong ngày để chuẩn bị dụng cụ ăn uống cho khách. Yêu cầu của công đoạn này là lau sạch tất cả các dụng cụ ăn, không để lại vét nhọ trên mép đĩa, vét thâm trên ly, ly phải trong suốt thậm chí không để lại dấu vân tay, khi lau chùi chén bát, nhớ chú ý xem những chén bát, ly tách nào sức mẽ thì phải loại ngay, không đưa vào sử dụng dễ gây nguy hiểm cho khách cũng như nhân viên, đồng thời khách sẽ đánh giá chất lượng nhà hàng không tốt. Tùy theo từng loại thực đơn mà chuẩn bị đầy đủ số lượng dụng cụ ăn

uống, ngoài ra cũng phải dự phòng thêm một số dụng cụ ăn để phòng trường hợp thay đổi dụng cụ ăn cho khách.

7.1.5. Gấp khăn ăn

Khăn ăn trước hết phải được kiểm tra sạch, là ủi phẳng phiu mới đưa vào sử dụng, tùy theo từng nhà hàng mà có thể gấp khăn ăn theo nhiều kiểu khác nhau, tuy nhiên không nên quá cầu kỳ vì sẽ gây nhiều nép gấp khi mở ra sẽ rất nhàu nát, trông xấu xí.

7.1.6. Cắm hoa tươi

Nếu nhà hàng có cắm hoa tươi đặt bàn ăn thì nhân viên bộ phận bàn sẽ đảm nhận, chọn loại hoa thích hợp, thường thì sử dụng hoa hồng, không nên cắm quá nhiều cũng không nên cắm quá ít, thường hoa đặt bàn cho bữa ăn bình thường chỉ cắm một bình một hoa.

7.1.7. Trút gia vị vào lọ đựng gia vị

Gia vị ăn kèm với một số món ăn sẽ được đặt lên bàn khi khách sử dụng món ăn nhưng trước khi khách đến phải đảm bảo các lọ chứa đã trong tình trạng sẵn sàng phục vụ, nếu gia vị dùng trong đĩa thì phải có thìa nhỏ kèm theo.

7.1.8. Xem kỹ thực đơn trong ngày hoặc thực đơn bữa

Đối với những nhà hàng có loại thực đơn theo ngày thì nhân viên bàn phải nhớ chính xác các món ăn, nguyên liệu chế biến và cách thức chế biến nhằm mô tả, giới thiệu cho khách. Đồng thời phải chú ý đến các món đặc sản trong ngày, các loại súp và đồ tráng miệng để chuẩn bị dụng cụ chứa đựng ăn cho hợp lý cũng như cung cấp thông tin về món ăn hiện có, sẵn sàng phục vụ khách, tránh trường hợp khách gọi xong vào bếp thì báo hết hàng.

7.1.9.Trải khăn lên các bàn

Khăn bàn phủ có hai lượt, trong là tấm dạ hoặc mút mỏng vừa kín mặt bàn, ngoài là tấm khăn trắng vải dày rộng hơn trùm qua mặt bàn thả xuống bốn góc xung quanh đến nệm ghế. Tấm lót trong không nên dùng màu xẫm làm cho khăn phủ trên tối xám. Tấm lót có tác dụng giữ cho khăn phủ trên không bị xê dịch và hạn chế tiếng động của dụng cụ ăn va chạm xuống mặt bàn.

Trải khăn bàn có hai cách, một là túm đầu khăn tung lên để khăn rơi đều mặt bàn rồi điều chỉnh cho đều, cách thứ hai là đặt phần giữa khăn gấp lên giữa bàn rồi kéo khăn ra cho phủ đầu bàn. Cách trải khăn bàn thứ hai này làm nhanh hơn, khăn bàn phủ

đều hơn. Cách trải bàn này thường được sử dụng để thay khăn bàn trong trường hợp có sự hiện diện của khách, khăn bàn bị ướt hay bẩn mà không gây trở ngại đối với khách.

7.1.10. Bày dụng cụ ăn lên bàn

Sau khi các khăn trải bàn và tấm lót được trải ngay ngắn thì các dụng cụ ăn uống được mang ra bày lên bàn tùy thuộc vào kiểu phục vụ Nga, Anh, Mỹ, Pháp và chủng loại bữa ăn cùng với số khách đến ăn. Việc chuyển dụng vụ ăn từ bàn chờ ra bàn ăn phải được sắp xếp lên khay sạch có lót khăn trắng hoặc có thể dùng xe đẩy. Còn lúc đặt lên bàn phải chú ý cầm đằng cán dao, thìa, nĩa không để vết tay lại trên các dụng cụ đó. Ly cốc cầm sát xuống phần đáy. Đĩa được cầm vào vành qua làn vải sạch lót tay.

+ Bày bàn kiểu Pháp

** Bữa điểm tâm:* dụng cụ ăn điểm tâm gồm có: dĩa tách café, liễn đường, dao nĩa ăn thịt, trứng, dao nĩa ăn trái cây, khăn ăn. Dụng cụ bày ra nhiều hay ít tùy thuộc vào yêu cầu ăn uống của khách. Nếu khách chỉ uống café và ăn trái cây thì phải có tách dĩa café đặt cách mép bàn 2cm, quai tách nghiêng về phía phải góc độ số 4 kim đồng hồ, một khăn ăn đựng trong lòng tách, một thìa nhỏ đặt ngửa lên dĩa, chuôi quay về phía phải. Nếu khách ăn thêm món thịt nguội, trứng rán thì bày thêm: một đĩa ăn trước mặt khách cách mép bàn 2cm, một khăn ăn đặt vào lòng đĩa, một dao ăn đặt phía phải, lưỡi dao cách mép dĩa 3cm, chuôi cách mép bàn 2cm, một nĩa thịt đặt phía trái úp xấp cách mép dĩa 3cm, dĩa tách café phía phải trên mũi dao.

Chú ý: nếu dĩa tách, dĩa ăn in hoa lá hoặc có ký hiệu riêng của khách sạn, nhà hàng thì quay về phía chính giữa nơi khách ngồi ăn.

** Bữa trưa, tối:* giữa bàn có các lọ gia vị để dùng chung như muối, tiêu, dầu dấm, mù tạc bột…Mỗi người ăn được đặt riêng dụng cụ ăn như sau: một đĩa nông trước mặt khách cách mép bàn 2cm, một khăn ăn đặt vào lòng đĩa, nếu là bữa chiều, đặt thêm một đĩa sâu lòng để ăn súp, đĩa nông sẽ trở thành đĩa lót và sẽ được rút đi cùng với đĩa súp. Ở gia đình, có thể để lại đĩa nông để ăn các món khác, một khăn ăn đặt nằm dọc trên mặt đĩa, một thìa súp (nếu có món súp), một dao ăn đặt phía trái úp sấp cách mép đĩa 3cm, chuôi cách mép bàn 2 cm, dao, nĩa ăn tráng miệng cỡ nhỏ bày ngang phía trên dĩa ăn, chuôi nĩa phía trái, chuôi dao phía phải, dao nằm phía trên lưỡi quay xuống nĩa cách mép dĩa ăn 3cm, ly uống nước ngọt hoặc ly bia, ly vang, ly rượu bày thành hàng ngang chếch bên phải bộ đồ ăn tráng miệng. Ly to nhất ở đầu phía trái rồi đến

các ly nhỏ khác, mỗi ly cách nhau 1cm. Ly chỉ trình bày sẵn cho những thức uống khách sẽ được uống trong bữa ăn ghi trên thực đơn. Nếu thực đơn có thêm món hải sản thì phải đặt thêm: một dao ăn cá bên ngoài dao ăn thịt, cách nhau 1cm, lưỡi dao cũng quay về phía đĩa ăn, chuôi dao ngang bằng với dao trước. Nếu là buổi chiều thì lui muỗng súp ra ngoài cùng, xếp dao cá vào giữa, cạnh dao thịt như đã nói trên, một nĩa ăn cá được đặt ngoài đĩa thịt cách nhau 1 cm, chuôi ngang với nĩa trước.

Chú ý: dao nĩa, thìa phải đồng bộ nghĩa là cùng thứ vật liệu, không được xếp lẫn lộn các loại với nhau, hoa văn đúc trên chuôi dao nĩa cùng kiểu như nhau, nếu để trơn thì trơn tất cả không để lẫn lộn, nĩa cá, nĩa thịt cũng như dao cá, dao thịt hình dáng khác nhau kích thước khác nhau nhưng khi đặt bàn phải xếp cho tất cả phần chuôi ngang bằng nhau cùng cách mép bàn 2cm.

Bày bàn kiểu Pháp

Cách 1:

1. Đĩa ăn và đĩa lót
2. Khăn ăn
3. Nĩa cá
4. Nĩa thịt
5. Dao thịt
6. Dao cá
7. Thìa súp (chỉ đặt vào buổi tối)
8. Đĩa bơ và dao phết bơ
9. Ly sâm banh
10. Ly nước
11. Ly vang đỏ
12. Ly vang trắng

Cách 2:

1. Đĩa ăn và đĩa lót
2. Khăn ăn
3. Nĩa ăn thịt
4. Dao ăn thịt
5. Thìa súp (chỉ dặt vào buổi tối)
6. Đĩa bơ và dao phết bơ

7. Ly nước

8. Ly vang đỏ

9. Thìa tráng miệng

10. Nĩa tráng miệng

+ *Bày bàn kiểu Nga*

1. Đĩa bánh mì và bơ kèm dao bơ

2. Nĩa cá

3. Nĩa thịt

4. Thìa súp

5. Đĩa lót và khăn ăn

6. Thìa tráng miệng

7. Nĩa tráng miệng

Cách 1: Đĩa ăn khai vị kèm theo nĩa nhỏ. Nếu là bữa ăn trưa có súp đặt sẵn sẽ là đĩa kê. Khăn ăn để trong đĩa có dao nĩa nhỏ luồn dưới.

1. Đĩa bánh mì và bơ kèm dao bơ

2. Nĩa cá

3. Nĩa thịt

4. Dao ăn thịt

5. Dao ăn cá

6. Thìa súp

7. Khăn ăn để trực tiếp lên bàn

8+9. Thìa và nĩa tráng miệng

Cách 2: Khăn ăn gấp theo kiểu buồm, đĩa súp múc sẵn mang ra sau, đặt lên chổ khăn ăn không có đĩa lót.

1. Hai ly to nhỏ không dụng cụ ăn tráng miệng

2. Hai ly to nhỏ có thìa, nĩa ăn tráng miệng

3. Ba ly có một thìa tráng miệng

4. Ba ly có thìa nĩa tráng miệng

Ly trên bàn ăn đặt theo đường chéo hoặc hình tam giác và không quá ba ly. Ly tận cùng phải đặt trước mũi dao ăn cá. Nếu chỉ có món thịt (2 ly) thì ly phải đặt trước mũi dao ăn thịt. Chân ly phải ở giao điểm của 2 đường thẳng tưởng tượng kéo thẳng từ đầu mũi dao ngược lên phía trên và từ mép đĩa kéo sang phải . Vị trí các ly lớn, ly nhỡ và

ly nhỏ được bày theo thứ tự trong thực đơn sẽ lần lượt bưng ra phù hợp với các loại rượu đó. Các ly đánh số từ 1 đến 3 chỉ: 1 là rượu mạnh, 2 là ly rượu vang trắng, 3 là ly rượu vang đỏ. Nếu chỉ có 2 ly thì đó sẽ là ly rượu mạnh và ly rượu vang đỏ bởi thực đơn không có món cá.

+ Bày bàn kiểu Mỹ

Bữa điểm tâm và bữa trưa: dụng cụ ăn dùng cho bữa điểm tâm và bữa trưa kiểu Mỹ gồm có: một khăn ăn để thẳng xuống bàn đối diện với người ngồi ăn, một dao ăn (phía bên phải) lưỡi quay về phía khăn ăn, một thìa nhỏ phía ngoài khăn ăn, một nĩa thịt phía trái khăn ăn, một đĩa đựng bánh mì và bơ đặt phía trên đầu nĩa, một dao phết bơ (có thể bỏ) đặt ở vành đĩa bánh, một ly to đặt trên mũi dao.

Khăn ăn, thìa dao, nĩa đều cách mép bàn 1 inch (2,54cm). Trong cách bày bàn, khăn ăn là trung tâm các dụng cụ ăn uống. Khi phục vụ café thì tách và đĩa đặt ở phía phải thìa nhỏ. Bánh nướng trong bữa điểm tâm hoặc món salad bữa trưa được đặt trực tiếp vào điểm trung tâm khi khách đã nhấc khăn ăn ra. Các món khác và dụng cụ ăn khác đặt ở vị trí thuận lợi trên bàn khi phục vụ. Sau món salad, món nhập bữa nào đó tiếp theo sẽ đặt trực tiếp vào chỗ món salad vừa rút đi.

+ Bày bàn kiểu ăn chọn món

Khách sẽ gọi món ăn theo sở thích và sẽ ăn từng món một, giá cả thường đắt hơn nhưng khách cảm thấy thoả mái hơn vì dành quyền chủ động, không phụ thuộc vào thực đơn của nhà hàng.

Dụng cụ bày bàn cũng rất đơn giản, miễn sao khách có sẵn phương tiện để ăn món đầu tiên là được, những món ăn tiếp theo người phục vụ sẽ thay đổi bộ đồ ăn cho khách, tối thiểu trên bàn ăn phải có: một đĩa nông nếu có ăn món súp thì sẽ có một đĩa sâu lòng để ăn súp , nếu không thì có thể để khăn ăn vào vị trí đó cho khỏi trống, một khăn ăn đặt nằm dọc theo đĩa lót, một dao ăn, một đĩa bánh mì và một dao phết bơ, một ly to uống nước hoặc bia, có thể có thêm ly rượu, lọ muối tiêu. Tất cả có 6 thứ, bánh mì và bơ sẽ mang ra sau.

+ Bày bàn kiểu ăn tháng

Bàn ăn tháng không phổ biến lắm, cách ăn này thường dùng phục vụ vào bữa trưa cho khách ở một số nhà hàng để tăng tốc độ phục vụ, dụng cụ bày bàn cho loại này thường có: 1 dao, 1 nĩa dùng ăn món khai vị, 1 thìa súp, 1 dao ăn dùng cho món

chính, 1 nĩa dùng cho món tráng miệng, 1 thìa café, 1 khăn ăn, 1 đĩa đựng bánh mì và dao bơ, 1 ly nước, gạt tàn, các lọ gia vị…

Thực đơn ăn tháng như thực đơn ăn bữa nên từng món không có giá riêng mà chỉ có giá trọn gói cho bữa ăn, thực đơn tuỳ thuộc vào sự thoả thuận của nhà hàng và khách, thông thường có các món: súp, salad, bánh mì nhỏ, một món chính, khoai tây, rau củ, tráng miệng.

+ Bày bàn Á

Cách bày bàn và phục vụ khách ăn Á không phức tạp lắm, hơn nữa, nhân viên phục vụ là người VN đã quen với phong tục tập quán nên cách phục vụ cũng tương đối giản đơn:

Bữa ăn sáng

1. Đĩa kê, chén, khăn ăn
2. Đũa
3. Chén mắm
4. Đĩa kê thìa, thìa sứ
5. Đĩa, tách café sữa

Bữa ăn trưa, tối chọn món:

1. Đĩa kê
2. Bát ăn
3. Đũa
4. Gác đũa
5. Chén nước mắm cá nhân
6. Chén kê thìa
7. Thìa

8,9. Dao, nĩa ăn tráng miệng

10. Ly bia
11. Ly rượu
12. Khăn ăn

+ Bày bàn ăn buffet:

Dụng cụ ăn và phục vụ: được sắp đặt sẵn trên bàn chờ, dụng cụ ăn phục vụ buffet thường đơn giản để khách có thể tự phục vụ là chính, nhưng vẫn đảm bảo có đầy đủ các dụng cụ: dao muỗng, nĩa, đĩa, khăn ăn… Món ăn được bày sẵn trên bàn,

cách trình bày rất hấp dẫn và đẹp mắt, người phục vụ có nhiệm vụ giúp đỡ khách gắp thức ăn, chỉnh sửa lại những đĩa thức ăn mà khách gắp cho gọn gàng, tiếp thêm thức ăn trên các đĩa thức ăn, ngoài ra còn phục vụ nước uống cho khách, nếu khách yêu cầu…

Khi bày bàn chú ý có các dụng cụ ăn sau: khăn ăn, dao ăn, nĩa ăn, ly uống rượu (nếu đã đặt sẵn rượu), ly uống nước, các lọ gia vị, gạt tàn…

Tiệc buffet thường được sử dụng trong trường hợp số lượng khách đông, với cách ăn này thì khách ít được quan tâm như các kiểu ăn khác, tuy nhiên, số lượng món ăn nhiều hơn nên khách có thể có được sự lựa chọn món ăn thoả mái hơn.

+ Phục vụ kiểu gia đình

Đây là kiểu phục vụ của Mỹ biến tướng, tất cả việc nấu nướng được thực hiện trong bếp, món ăn làm xong sẽ cho vào đĩa lớn, trang trí rồi xếp lên khay ăn, người phục vụ đặt cả khay và đĩa ăn lên bàn ăn, khách sẽ tự chuyền cho nhau và tự múc lấy phần thức ăn mà mình thích ăn.

Cách ăn này dễ gây ra sự lộn xộn, xáo trộn, đôi khi thức ăn rơi vãi ra bàn nhưng giảm tải được công việc cho người phục vụ rất nhiều, lúc này, công việc của người phục vụ chủ yếu là đưa ăn, tiếp thức ăn, phục vụ nước uống, đồ gia vị cần thiết cho khách.

Cách phục vụ này có nét hay độc đáo giống kiểu ăn Á là tạo ra được không khí vui vẽ, thân mật gắn bó các thành viên trong gia đình, cùng nhau làm việc và cùng được ăn mà không phải chờ đợi để được phục vụ. Một nét riêng nữa là các dụng cụ ăn uống không bày sẵn lên bàn mà chỉ đưa ra cùng với lúc đưa khay và đĩa to có sẵn món ăn.

+ Phục vụ bàn V.R.P. (Vayagueurs Representants Placiers):

Đây là loại phục vụ của nhà hàng Pháp ưu tiên dành cho những khách thương nhân, có khả năng chi trả cao, khách quen của nhà hàng. Khách V.R.P. ăn theo một loại thực đơn đặc biệt sang trọng, đắt tiền hoặc một loại thực đơn chưa có tên trong danh mục quảng cáo trong ngày. Những khách này có thể là khách quan trọng, khách V.I.P. nên được nhà hàng hết sức quan tâm, chiều chuộng, phong cách phục vụ phải hết sức chuyên nghiệp, nhiệt tình, thân mật vì họ có khả năng chi tiêu cao hơn những khách khác, cách phục vụ hoàn toàn như trên nhưng đặc biệt lưu ý bố trí những người

có kinh nghiệm trong việc phục vụ và việc bày dụng cụ bày bàn tùy thuộc vào món ăn mà khách chọn.

8. Quy trình đón khách:

8.l. Phân công trách nhiệm bàn dãy*:*

Sau khi xác định được rõ số lượng khách, phân chia bàn, dãy bàn cho khách đã đăng ký và số bàn dự trử cho khách đột xuất là giai đoạn phân công phụ trách các dẫy bàn nào theo danh sách của Maitre d'hotel thông báo. Tất nhiên sự phân công này phải được sắp xếp hợp lý cho các nhóm đặt trước và đã kê xếp xong cho các khu vực phục vụ đã định trước rải rác trong phòng ăn. Lúc này người phục vụ chỉ cần nhận các vị trí mà mình sẽ phục vụ, Tất cả các dãy bàn đã được đặt trước hoặc chưa đều mang số riêng nhưng không gắn biển mà chỉ quy ước ngầm giữa những người phục vụ với nhau qua thứ tự sắp xếp trong một dãy mà khách không biết.

Thông thường phòng ăn chính rất rộng, có thể chứa một số lượng lớn, hàng trăm, hàng nghìn khách, để dễ dàng cho việc phục vụ và quản lý, các nhà hàng thường chia phòng ăn thành nhiều khu vực nhỏ, trong từng khu vực lại phân chia thành nhiều dãy, mỗi dãy có từ vài chục khách trở lên, tuỳ theo diện tích phòng ăn và cách phân chia của người quản lý. Việc phân chia này sẽ giúp phân công trách nhiệm rõ ràng cho từng cá nhân hoặc từng nhóm làm việc trong khu vực đó, tránh tình trạng chồng chéo nhau, đổ lỗi cho nhau trong công việc khi xảy ra sự cố. Ngoài ra, khi phân công công việc cần gắn liền trách nhiệm và quyền lợi cho từng cá nhân, bản thân nhân viên sẽ ý thức hơn trách nhiệm công việc đang làm và tự giác hơn trong công việc của mình, như vậy sẽ phát huy được vai trò cũng như năng lực của từng nhân viên.

Một điều dễ nhận thấy là không phải tất cả các khu vực trong phòng ăn đều đẹp như nhau, có nơi rất thơ mộng, cũng có nơi rất buồn tẻ, do vậy, khi phân chia khu vực, thường ở những dãy tập trung nhiều khách thì nên chia cho những người phục vụ lành nghề, có nhiều kinh nghiệm để phục vụ tốt và phục vụ được nhiều bàn, ngược lại những vị trí bàn ít khách nên để nhân viên thực tập mới vào nghề phục vụ, như vậy tốc độ làm việc và áp lực công việc không nhiều, tạo cảm giác thoả mái cho cả người phục vụ lẫn khách. Ngoài ra, khi phân chia công việc người quản lý còn phải chú ý phân chia luân phiên giữa các khu vực để tránh sự nhàm chám cho nhân viên phục vụ,

Kiểm tra lần cuối

Một việc nhỏ cuối cùng là kiểm tra lại toàn bộ quá trình chuẩn bị tại khu vực làm việc của mình: Maitre d'hotel (Manager hoặc Supervisor hoặc Captain…) kiểm tra tổng thể, Mét (Head station) khu vực kiểm tra dãy, người phục vụ (waiter, waitress) kiểm tra bàn mình phụ trách. Nội dung kiểm tra tập trung vào tiêu chuẩn đặt dụng cụ lên bàn ăn có gì thiếu, thừa, mọi thứ trên bàn đã ngay hàng thẳng lối chưa, đạt tiêu chuẩn thẩm mỹ không. Kiểm tra lại tình trạng sử dụng của hệ thống âm thanh ánh sáng, máy điều hòa, máy quạt…Nếu mọi chuyện đã quy cũ, mọi người về vị trí phục vụ của mình, sẵn sàng cho việc đón khách và người quản lý đã yên tâm phát lệnh mở cửa nhà hàng, bắt đầu đón khách.

8.2. Tiếp cận khách

a. Chào đón và sắp xếp chỗ

Khách đến nhà hàng thì bộ phận lễ tân sẽ là người đầu tiên chào đón khách, tuy nhiên, với nhóm khách đầu tiên vào nhà hàng, thì có thể là giám đốc, người quản lý hoặc Maite d'hotel sẽ là người chào đón với nụ cười rạng rỡ, niềm nở, chào hỏi lịch sự. Đây có thể là nhóm khách đặt chỗ trước mà cũng có thể là khách lẻ bên ngoài, dù là ai thì với tư cách là chủ nhà cũng cần vui vẽ, ân cần nhằm tạo ấn tượng ban đầu đối với khách, phải tạo cho khách cảm giác thân thiện, thỏa mái, lịch sự và phải thể hiện được lòng hiếu khách.

Nếu là khách đã đặt chỗ trước, Maitre d'hotel sẽ dẫn khách tới bàn ăn đã chuẩn bị trước, nếu là khách đột xuất thì tùy theo thành phần khách có thể dẫn khách đến những bàn trống phù hợp với số lượng. Là một cặp nam nữ, nên mời khách vào bàn đôi, ở những vị trí lãng mạng, nếu là nhóm đông, nên sắp ở những phòng riêng hay vào tận cùng phòng lớn để khỏi làm phiền những khách khác…hỏi xem khách đã hài lòng với chỗ ngồi của mình chưa, có cần thay đổi chỗ ngồi không? Sau đó kéo ghế mời khách ngồi trước khi trình thực đơn.

b. Order và lấy Order:

Khách đến gọi thức ăn đồ uống tại nhà hàng, khách sạn thuật ngữ tiếng Pháp gọi là commande còn thuật ngữ tiếng Anh gọi là order, khi sắp xếp cho khách ngồi ổn định xong thì có thể hỏi khách về yêu cầu ăn uống, hoặc order đồ ăn thức uống.

Đối tượng lấy order: Đối tượng lấy order có thể là khách lẻ, khách đoàn hoặc cũng có thể là người đại diện cho đoàn khách, nhóm khách.

Một số trường hợp khách vào nhà hàng tự tìm lấy chổ ngồi thích hợp với mình, khi khách đã ổn định chổ ngồi, nhân viên phục vụ mang thực đơn đến trình cho khách xem, trong lúc này có thể giới thiệu với khách những món ăn đặc biệt của nhà hàng có trong thực đơn. Đợi khoảng vài phút cho khách suy nghĩ và lựa chọn, trong trường hợp khách vân phân chưa biết chọn món nào thì người phục vụ phải nhanh ý gợi ý ngay cho khách những món chính để khách có thể vừa ăn vừa suy nghĩ tiếp. Với những món ăn mà khách thắc mắc thì người phục vụ phải nhanh chóng giải thích cho khách hiểu. Có một số trường hợp là nhóm khách mà người đại diện, trưởng đoàn hoặc người đứng ra chiêu đãi không muốn chọn món hay phát ngôn thay cho bạn bè hoặc khách mời, lúc này người phục vụ phải hỏi từng khách bắt đầu từ người đại diện, tiếp theo là người ngồi bên cạnh người đại diện, trưởng đoàn theo chiều ngược chiều quay của kim đồng hồ.

Cần chú ý ghi nhớ đặc điểm của nhóm khách: ghi ngay từ người đầu tiên gọi món, chỉ sử dụng phương pháp này khi ghi nhớ lên tờ rơi hoặc giấy nháp của người phục vụ chứ không được để khách thấy, không ghi trên hóa đơn, giấy order paper (captain paper) hoặc ghi nhớ bằng cách khoanh tròn số ghế của người đầu tiên gọi món, số ghế cũng chỉ được hiểu ngầm giữa những người phục vụ với nhau.

Lấy order: người thực hiện công việc này có thể là Maitre d'hote chính hoặc phụ, là trưởng dãy, trưởng nhóm phục vụ hoặc có khi là người phục vụ có kinh nghiệm, được trao dồi kỹ về tâm lý và khẩu vị ăn uống của khách.

Khi lấy order, người phục vụ phải đứng thẳng lưng kề bên khách đang trong tư thế ngồi, đứng hơi chếch về phía trái khách, không nên cúi lom khom và cũng không tì tay lên bàn hay ghế để viết mà quyển sổ phải luôn trong lòng tay của khách. Order phải được ghi rõ ràng, không nên viết tắt, con số rõ ràng dễ đọc. Có thể lấy order nước trước khi gọi, trừ bữa ăn Âu (khách sẽ gọi thức uống sau khi gọi món ăn cho phù hợp với món ăn). Khách có thể gọi món ăn tùy thích không theo một trật tự nào, có thể gọi lung tung, nhưng người phục vụ phải biết sắp xếp theo hệ thống, theo trình tự nhất định giống bữa ăn Á hoặc ăn Âu, tức là bắt đầu là món khai vị, món súp đến các món nhập bữa...Order phải được ghi đầy đủ, chi tiết nên người lấy order phải hỏi khách thật chi tiết như: món ăn có cay hay không? thích chín vừa hay chín kỹ, rượu thì có cần phải ướp lạnh không? có cần thêm đá không...

Kết thúc phần nhận order người phục vụ cần nhắc lại lệnh gọi món ăn cho khách để xác nhận lại một lần nữa những món ăn mà khách đã gọi, chú ý về số lượng và những yêu cầu kèm theo trước khi chuyển giao order cho bộ phận bếp.

Nội dung chính của việc lấy order có thể là các món ăn mà cũng có thể là thức uống, do đó sau khi trình thực đơn ăn và lấy order các món ăn, người phục vụ có thể gởi kèm thực đơn uống, trong lúc ăn có thể có uống các loại rượu uống phù hợp với món ăn cũng có thể là bia, do đó, song song với việc chuyển order món ăn cho bộ phận bếp chuẩn bị nấu nướng các món ăn là chuyển order nước cho bộ phận bar chuẩn bị thức uống cho khách, do vậy, người phục vụ phải lấy order cả thức ăn và đồ uống cho khách.

Khi lấy order, người phục vụ cũng cần chú ý đến đặc điểm nhận dạng của từng vị khách để khỏi phục vụ nhầm khi đưa ăn. Đối với khách lẻ, cần phải ghi số bàn phục vụ để tránh đưa nhầm sang bàn khác.

Ngoài ra, người order còn có nhiệm vụ thông báo cho bộ phận thâu ngân hoặc chuyển một liên order paper cho thâu ngân để làm cơ sở thanh toán tiền cho khách. Nhà bàn cũng phải giữa lại một liên order để đối chiếu số lượng, chất lượng món ăn, đồ uống sau khi bếp chế biến hay bar pha chế có đúng với yêu cầu không, như vậy việc quản sẽ dễ dàng hơn. Ngoài ra, liên order còn là cơ sở để bộ phận bếp, bar trừ hàng, bộ phận kế toán đối chiếu kiểm tra tình trạng xuất nhập hàng của kho.

c. Trao đổi thêm với khách:

Ngoài việc lấy order, giới thiệu các món ăn có ở nhà hàng, người phục cũng có thể trao đổi thêm với khách về một số đề tài xung quanh việc ăn uống, phục vụ…nên trao đổi ngắn gọn, vui vẻ và phải biết dừng đúng lúc.

Trao đổi thêm với khách là thể hiện sự quan tâm, lòng hiếu khách, sự thân thiện của nhân viên nhà hàng đối với khách, ngoài ra, nhân viên còn có thể nắm bắt được tâm tư, nguyện vọng, mong muốn của khách để từ đó có thể thỏa mãn tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách.

d. Chuyển giao order cho nhà bếp, bar:

Tùy theo điều kiện, quy mô và cách thức hoạt động, phong cách phục vụ của từng nhà hàng mà việc chuyển giao order hàng sẽ diễn ra như thế nào, có rất nhiều cách để thông báo yêu cầu đặt ăn của khách với bộ phận bếp. Có thể người phục vụ sẽ báo miệng trực tiếp món ăn khách gọi với nhà bếp để bếp trưởng ghi lại. An toàn hơn

thì chuyển tờ giấy order vào cho nhà bếp, hiện đại hơn có thể dùng hệ thống order bằng máy, bộ đàm.

e. Nhận món ăn trong bếp:

Khi bếp chế biến xong thì nhanh chóng báo cho bộ phận bàn vào nhận thức ăn mang ra cho khách, cũng có rất nhiều cách để chuyển món ăn đến người phục vụ, cách đơn giản nhất là bếp trưởng báo miệng cho người phục vụ hoặc có thể dùng chuông, đồng hồ có đèn báo hiệu trước của nhà bếp, mỗi số trên đồng hồ được mật định cho một nhân viên phục vụ nhất định, hoặc cho một dãy bàn nhất định, cách hiện đại hơn là sử dụng bộ đàm, mỗi nhân viên mang một máy phone điện tử nằm trong vùng sóng.

8.3. Chính thức phục vụ

Phục vụ khách ăn uống nghĩa là mang thức ăn, đồ uống ra bàn cho khách qua ứng dụng các quy trình công nghệ của nhà bàn, là sự quan tâm chăm sóc đồng thời các nhu cầu khác nhau của khách trong suốt bữa ăn.

Công đoạn này quyết định đến sự thành công hay thất bại trong việc đánh giá mức chất lượng phục vụ và dịch vụ của nhà hàng cũng như người phục vụ bàn. Nó đòi hỏi đội ngũ nhân viên phục vụ phải điêu luyện trong cách đi đứng, ứng xử và trong các thao tác kỹ thuật đối với từng tình huống cụ thể, cách thức phục vụ tuỳ thuộc vào kiểu phục vụ và kiểu bày bàn (đặt ăn) của khách.

Khi đi vào thực tế phục vụ, nhân viên nhà hàng chú ý các điểm chung sau:

Hướng đưa ăn: khi phục vụ khách ăn nguyên khay, nguyên xúc thì bưng và đưa ăn về phái bên trái khách, còn nếu phục vụ theo đĩa, theo khẩu phần từng người thì đưa ăn về phía phải, tương tự cách đưa thức uống cũng đưa về phía phải.

Các món ăn nóng phải phục vụ thật nóng, kịp thời, có thể sấy đĩa ăn trước khi dọn món,

Cách rót rượu: sẽ được học kỹ hơn trong chương tổ chức phục vụ bar, điểm chung ở đây là rượu cũng được rót phía bên phải khách. Chủ tiệc sẽ thử rượu trước khi rót cho khách. Trong lúc phục vụ khách ăn uống, có những khoảng thời gian khách dừng lại nói chuyện, trao đổi hoặc nghĩ giải lao, những lúc như vậy, khách thường sử dụng các tín hiệu để báo cho bộ phận phục vụ biết, khi khách ăn xong món (có thể dựa vào các tín hiệu dựa của dụng cụ ăn) để thay dụng cụ ăn mới cho món tiếp theo

Khi rút đĩa thức ăn thừa hoặc đĩa ăn khách đã dùng xong thì rút về phía bên trái của khách, chú ý, dùng khăn phủi sạch vụn bánh mì hoặc vét dơ trên bàn.

Nếu khăn bàn bẩn, nhân viên phải lịch sự xin phép khách thay khăn bàn mới (sử dụng kỹ thuật thay khăn bàn khi có khách)

Ngoài ra, nhân viên còn chú ý một số cách phục vụ thông thường khác:

Cách phục vụ bàn ăn Á: thông thường bữa ăn Á được phục vụ theo mâm, tuy nhiên trong nhà hàng khách sạn các món ăn không nhất thiết phải bày hết lên bàn như trong gia đình, các món ăn sẽ được đưa ra theo từng phần, mỗi phần có bao nhiêu món thì có thể đưa ra hết cùng lúc, không cần phải đợi đến hết các món ăn mới đưa món tiếp theo, trình tự món ăn theo như trình tự bữa ăn Á. Trước khi dọn món tráng miệng phải chú ý rút hết các bát đĩa đựng thức ăn còn dỡ dang, dụng cụ ăn vào bên trong để tiếp tục phục vụ món tráng miệng.

Phục vụ ăn chọn món: cách phục vụ hoàn toàn giống với cách phục vụ chung, nghĩa là hướng đưa ăn, cách rót rượu, đặt đĩa, rút đĩa, thay dụng cụ ăn không khác gì những cách phục vụ khác. Người phục vụ ít phải quan tâm đến trình tự ăn món của khách, vì món ăn tự chọn không nhiều thiếu phần mục trong cấu trúc bữa ăn.

Phục vụ bàn ăn Âu: một số món ăn Âu có kèm bánh mì và bơ, do vậy, nhân viên nhà hàng sẽ đặt trước lên bàn cho khách, trình tự và cơ cấu bữa ăn Âu rất nghiêm ngặt, do vậy, khi phục vụ chú ý đưa ăn đúng món, đúng khách, đặc biệt, bữa ăn của khách Pháp có thể kéo dài, do vậy, cần phục vụ chu đáo mới mong đáp ứng và thỏa mãn nhu cầu của khách.

Phong cách phục vụ: tất cả khách hàng vào nhà hàng đều có tâm lý muốn được phục vụ nhanh, gọn, không phải chờ đợi lâu, các món ăn phải được đưa ra đúng theo yêu cầu, món ăn phải phục vụ nóng, có món còn bốc hơi, phục vụ đúng món, đúng bàn, đúng khách. Trong lúc phục vụ cần chú ý ưu tiên cho những người lớn tuổi, phụ nữ và trẻ em trước, không nên đứng quá xa cũng không nên đúng quá gần làm cho khách mất tự nhiên và khó chịu, chú ý quan tâm chăm sóc và thoả mãn những yêu cầu và đòi hỏi chính đáng của khách, đặc biệt quan tâm giúp đỡ những khách gặp khó khăn, khuyết tật…

Ăn theo bữa: khách ăn bữa tạo nhiều điều kiện thuận lợi hơn cho nhà hàng từ khâu chế biến lẫn khâu phục vụ. Ngay từ khi khách bước vào nhà hàng, nhân viên phục vụ đã biết trước khách sẽ được ăn món gì trong thực đơn, thực đơn đặt trước, khách không có quyền thay đổi thay lựa chọn món, giá cả bữa ăn đã được quy định

trước theo giá khảo sát. Giá này có nhiều hạng từ thấp đến cao và được đặt tên riêng để phân biệt, đôi khi có kèm theo cả nước uống.

Lúc này người phục vụ sẽ bỏ qua giai đoạn tiếp cận khách để lấy order thức ăn, người phục vụ chỉ lấy order nước uống, bước này cũng có thể được bỏ qua nếu khách đã đặt nước uống, người phục vụ chỉ đi vào phục vụ ăn uống cho khách ngay, quá trình phục vụ đã được rút ngắn đi một công đoạn, các món ăn trong loại thực đơn hầu hết đã được chế biến trước chỉ cần hâm nóng là có thể mang lên phục vụ khách, tăng thêm khả năng phục vụ nhanh, phục vụ nóng là những yêu cầu mà khách mong đợi nhất.

Phục vụ khách ăn bữa khác với việc phục vụ khách ăn chọn món, món ăn tự chọn thường được bày sẵn trên đĩa trong bếp nhưng khách đoàn ăn bữa thì được trình bày trên khay, người phục vụ bưng mâm ăn đến bàn và chia cho khách. Như vậy cách phục vụ đã chuyển sang kiểu Nga, kiểu Pháp nên cách bày bàn cũng theo kiểu Nga, Pháp mà không theo kiểu Mỹ.

Dụng cụ ăn tuỳ thuộc vào món ăn và thực đơn mà khách yêu cầu. Vị trí bày bàn ăn giống kiểu chọn món. Phong cách phhục vụ nói chung là luôn phải quan tâm chú ý đến khách, phục vụ nhanh, món ăn nóng, đủ tiêu chuẩn, ăn nóng, sạch.

Thanh toán: khách yêu cầu thanh toán phải nhanh chóng làm hoá đơn cho khách không để khách phải đợi chờ lâu, muốn làm hóa đơn nhanh, trước hết, người viết order phải ghi rõ ràng và chuyển giao cho thâu ngân ngay sau khi khách gọi xong món ăn. Thâu ngân viên có thể làm hóa đơn tạm tính cho đến thời điểm nhân viên đưa captain order, khi có yêu cầu thanh toán, nhanh chóng kiểm tra và bổ sung thêm những yêu cầu mới nhất (nếu có). Trước khi trao hóa đơn cho khách, người có trách nhiệm phải kiểm tra lại hóa đơn: món ăn, đơn giá, số lượng, tổng thanh toán…và phải đưa ngay cho khách khi đã có hóa đơn, không để khách phải chờ lâu.

Có hai cách trao hoá đơn cho khách, úp tờ hoá đơn lên đĩa nhỏ, cám ơn khách rồi rút lui ra khỏi bàn khách để khách tự đến bàn thâu ngân thanh toán, cách khác là đặt ngửa tờ hoá đơn trên đĩa và trao cho khách, khách chủ trì sẽ thanh toán thẳng cho người phục vụ, sau đó phục vụ mang lại cho bộ phận thâu ngân, tiền thừa cũng được để trên đĩa hoặc khay mang trả khách.

Nếu là nhà hàng trong khách sạn, khách chỉ cần ký vào bill ăn để chuyển cho bộ phận lễ tân làm hóa đơn thanh toán.

Khi khách cho tiền boa, típ phải lễ phép cám ơn, không được gợi ý nhắc nhở khách hay tỏ ý chê tiền boa ít.

Câu hỏi ôn tập

Câu 1. Trình bày quy trình phục vụ ăn uống theo thực đơn?

Câu 2. Trình bày quy trình phục vụ ăn Âu, Á?

BÀI 5. KIẾN THỨC VỀ TỔ CHỨC PHỤC VỤ CÁC LOẠI TIỆC
Mã bài: NHKS 15.05

Giới thiệu

Trong bài này, người học sẽ được trang bị khả năng nhận biết, thông hiểu và vận dụng được 1 số kiến thức cơ bản về tổ chức phục vụ các loại tiệc, khái niệm và phân loại tiệc, nguyên tắc tổ chức tiệc, tính chất, đặc điểm, cách đặt bàn và phục vụ.

Mục tiêu

Học xong bài này, người học có khả năng nhận biết, thông hiểu và vận dụng được 1 số kiến thức cơ bản về tổ chức phục vụ các loại tiệc, khái niệm và phân loại tiệc, nguyên tắc tổ chức tiệc, tính chất, đặc điểm, cách đặt bàn và phục vụ.

Nội dung

1.Khái niệm và phân loại tiệc

1.1. Khái niệm

Tiệc là một loại hình phục vụ ăn uống đặc biệt, có ý nghĩa rõ ràng, nơi mọi người gặp gỡ hoặc là những buổi đặc biệt với nghi lễ trang trọng, được tổ chức và phục vụ với những dạng khác nhau.

Tiệc là bữa ăn long trọng và thịnh soạn để tiếp khách, chiêu đãi bạn bè hoặc vì một mục đích nào đó.

Về bản chất, tiệc và cổ là một nhưng tiệc và cổ có một số điểm khác nhau, ngoài việc lập thực đơn khác nhau thì hình thức tổ chức, tính chất, mục đích của tiệc và cổ cũng khác nhau. Tiệc nghiêng về chiêu đãi nên thường vui vẽ, náo nhiệt còn cổ mang tính tâm linh, nghiêm trang do vậy, tuỳ theo mục đích có thể tổ chức nhiều loại tiệc khác nhau. Tuy nhiên, dù tổ chức tiệc vì mục đích gì thì phần trang trí tiệc cũng đóng vai trò quan trọng không thể thiếu được, đặc biệt phần tổ chức là cách sắp xếp bàn ghế, bố trí cơ sở vật chất kỹ thuật, dụng cụ ăn uống…đủ với số lượng khách.

1.2. Phân loại tiệc

1.2.1.Căn cứ vào tính chất tiệc

Thông thường chủng loại tiệc được căn cứ chủ yếu vào tính chất phục vụ tiệc và được chia ra làm hai loại: tiệc ngồi và tiệc đứng. Tuy hai loại tiệc này có những yêu cầu, mục đích riêng, hoặc đặc điểm riêng gần như đối lập nhau, song cả hai đều quan

trọng và long trọng như nhau, không phân biệt số lượng khách tham dự hay thời gian phục vụ. Có thể phân biệt hai loại tiệc này như sau:

a. Tiệc ngồi:

+ Số lượng khách mời thường hạn chế

+ Khách mời thường có chỗ dành riêng trong bàn tiệc

+ Khách tham dự hầu hết đã quen biết nhau

+ Không khí bữa tiệc thân mật, đầm ấm, cởi mở

+ Thực đơn trong bữa tiệc thường là những món mặn, nhiều món ăn nóng, các loại rượu ngon

+ Khách được quan tâm phục vụ chu đáo

+ Thời gian có thể kéo dài đôi chút

+ Khách được quan tâm chăm sóc kỹ, phục vụ chu đáo

+ Phong cách ăn uống lịch sự theo trình tự thực đơn

+ Trước khi chính thức vào tiệc, khách có thể được mời rượu khai vị ở phòng chờ hoặc phòng khách.

b. Tiệc đứng:

+ Số lượng khách mời thường đông, có khi rất đông

+ Khách mời không có chỗ ngồi riêng, đi lại tự do, ăn uống tuỳ ý, vừa đứng vừa bàn tán, trao đổi với nhau thoả mái,

+ Chỗ ngồi không phân biệt ngôi thứ

+ Khách tham dự hầu như đã quen biết nhau theo từng nhóm nhỏ, trò chuyện tự nhiên không lệ thuộc vào một chủ đề nhất định,

+ Không khí bữa tiệc huyên náo nhưng cởi mở, thoả mái

+ Thực đơn trong bữa tiệc thường là những món nguội, được chế biến sẵn, cách trình bày món ăn đẹp, cầu kỳ về hình thức trông rất bắt mắt, các loại rượu ngon,

+ Khách tự phục vụ: tự cầm lấy thức ăn đã bày sẵn lên bàn, tự rót rượu và không có người phục vụ riêng từng món như tiệc ngồi, muốn ăn món nào thì tự lấy, không theo một trình tự nào cả

+ Người phục vụ chỉ cần quan tâm đến bàn chủ tiệc, giúp đỡ khách trong quá trình ăn, nhất là những khách e ngại trong việc lấy thức ăn hay rót rượu, sắp xếp và chỉnh sửa lại món ăn,

+ Thời gian hạn chế, không kéo dài,

+ Phong cách ăn uống xô bồ, không theo trình tự món ăn, khách tự chọn món mình thích để ăn,

1.2.2.Căn cứ vào cách thức thiết kế tiệc có thể chia như sau

- Đại tiệc: là tiệc lớn như mừng lễ của các quốc gia, các tổ chức quốc tế, số lượng khách rất lớn, tổ chức long trọng, quy mô, số lượng món ăn đồ uống rất nhiều, được chuẩn bị chu đáo, phục vụ cẩn thận, xuất sắc và mang tính chuyên nghiệp, cách thức tổ chức chương trình và thiết kế không gian tiệc rất đẹp, long trọng…

- Yến tiệc: là loại tiệc được kết hợp giữa việc tổ chức các chương trình biểu diễn, các show diễn thời trang, ca nhạc kết hợp với ăn uống.

Thông thường yến tiệc là một chương trình lớn có thể do nhà hàng hoặc công ty, một tổ chức nào đó đứng ra tổ chức, kinh doanh do vậy khách tham gia có thể là khách mời hoặc cũng có thể là nguồn khách bên ngoài do nhà hàng, hoặc tổ chức đó thu hút. Chương trình này phải được chuẩn bị và tổ chức chu đáo. Khi lập chương trình bao giờ cũng chú ý đến việc tổ chức chổ ngồi cho khách, không gian bữa tiệc. Bắt đầu bữa tiệc bao giờ cũng có phần giới thiệu, phần nghi lễ, một số nhà hàng chủ trương tổ chức loại tiệc này nhằm thu hút khách du lịch hoặc khách địa phương.

- Tiệc trà: là loại tiệc phục vụ chủ yếu chính là trà (tất cả các loại trà), bên cạnh đó có thêm các loại bánh, người tham gia tiệc thường bàn về một chủ đề nào đó, khi phục vụ nhà hàng cần bố trí không gian ấm cúng, lịch sự, người phục vụ chính không chỉ có nhân viên nhà hàng mà chính là bộ phận pha chế. Bộ phận bar phải rất năng nổ, am hiểu về các loại trà, sơ chế và chế biến các loại trà theo đúng công thức chuẩn. Thời gian tổ chức: khoảng 15h nhưng không kéo dài quá hai giờ ảnh hưởng đến giờ ăn tối của khách, có thể là giữa buổi giải lao các cuộc họp, hội nghị, hội thảo…để khách trao đổi thêm với nhau.

Lưu ý: khách có thể gọi lung tung nhiều loại trà khác nhau, do đó có thể phải để nhiều bình trà, ấm trà khác nhau, thậm chí pha chế theo một công thức riêng nào đó, bartender cần am hiểu và nắm bắt nhanh để chế biến theo yêu cầu, thoả mãn nhu cầu khách trong một khuân khổ cho phép. Dù trà loại nào cũng cần có nước sôi, đảm bảo nhiệt độ sôi, đảm bảo độ ngấm của trà, độ toả hương của trà, nếu là mùa đông thì ấm trà phải được ngâm trong nước nóng trước lúc pha và phục vụ để giữa độ nóng của trà, nếu quá đông khách có thể sử dụng loại tiệc như tiệc đứng.

- Tiệc cocktail: hay còn gọi là tiệc rượu, một loại hình thuộc hệ thống tiệc đứng. Tính chất tiệc thân mật, nhẹ nhàng, tiếp xúc được nhiều người, khách tự do bàn luận không theo một chủ đề nhất định, không cần nghi lễ rườm ra phức tạp.

Thời gian tổ chức tiệc thường là buổi tối từ 18h đến 20h, thực đơn không có những món cầu kỳ, chủ yếu là các loại hạt và quả khô (hạt dẻ, hạnh nhân, ô liu…) pho mai, bánh mặn, nước chấm, dưa bắp cải muối, các loại thịt nguội (batê, xúc xích, dăm bông…) tất nhiên đồ uống phải phong phú, đa dạng (ít nhất có 3 loại cocktail định trước), rượu nguyên chất với nồng độ nhẹ như vang, champagne…

Lưu ý: những khách khó tính và sành rượu sẽ có những yêu cầu khắc khe, cần chăm sóc phục vụ chu đáo…chuẩn bị sẵn sàng những công thức chế biến để phục vụ khách.

- Vũ tiệc còn gọi là tiệc nhảy

Thường được tổ chức trong câu lạc bộ hay nhà hàng khách sạn với mục đích chủ yếu là quyên góp, gây quỹ từ thiện là chính, hoặc có thể chiêu đãi một yếu nhân mới thăng chức. Thời gian tiệc là khoảng từ 22-23h đến sáng hôm sau, thực đơn cũng rất đơn giản, một số loại nước uống giải khát, có món ăn khuya nhẹ giữa buổi, thông thường là tiệc đứng. Điểm nổi bật của buổi tiệc chính là vũ, tức là nhảy, do đó cần có ít nhất 2 ban nhạc thay phiên nhau đánh nhạc cho khách nhảy.

Trang phục: Khách tham gia tiệc thường ăn mặc sang trọng (nam: mặc áo đuôi tôm, cà vạt hay nơ màu trắng nữ mặc váy dài dạ hội, đeo găng tay trắng dài đến khuỷu tay) nhằm tạo môi trường giao tiếp phù hợp, lịch sự.

Chú ý: trong vũ tiệc có một số điệu nhảy bắt buộc dành riêng cho bà chủ tiệc, khách danh dự và các thành viên nữ trong gia đình. Khách muốn nhảy với nữ không quen biết thì phải có người giới thiệu trước, không buông bạn gái nhảy cùng trên sàn nhảy, phải đưa bạn gái về chỗ cũ sau bài nhảy, không mang rượu vào phòng tiệc.

1.2.3. Căn cứ vào món ăn: có thể có tiệc Á, tiệc Âu, tiệc ngọt, tiệc mặn, tiệc ngoài trời…

Ngoài ra còn những loại tiệc khách như: tiệc hội thảo (conferences), hội thảo quốc gia hoặc quốc tế, các cuộc trao đổi (seminar), các khoá đào tào (tranning courses), tiệc họp mặt, họp báo, hội nghị khách hàng (meeting), triễn lãm (exhibition), tiệc cưới (wedding party)…

2. Nguyên tắc tổ chức tiệc

2.1. Hợp đồng

Tuân thủ theo hợp đồng ký kết

2.2. Chuẩn bị phục vụ tiệc

3.Tính chất, đặc điểm, cách đặt bàn và phục vụ

3.1. Ngôi thứ trong bàn tiệc: khi sắp xếp chỗ ngồi trong bàn tiệc cần chú ý chỗ ngồi của chủ tiệc và các vị khách mời, đặc biệt là những khách danh dự hay khách mời đặc biệt của bữa tiệc. Khách danh dự bao giờ cũng được sắp xếp ngồi bên phải của chủ tiệc. Khách nữ và người lớn tuổi tuỳ theo tình hình mà sắp xếp bởi không biết trước cụ thể có bao nhiêu người ưu tiên nhưng theo nguyên tắc là sắp xếp gần chủ tiệc và không nên bố trí cho tất cả phụ nữ ngồi liền dãy với nhau mà nên xen kẽ với khách nam. Nếu chủ tiệc là hai vợ chồng thì phụ nữ được coi là quan trọng hơn, do vậy khách danh dự thứ nhất sẽ ngồi phía bên phải của khách hàng, sau đó mới đến các vị khách khác tuỳ theo mức độ quan trong của từng người đối với chủ tiệc.

- Tiệc nhiều người dùng bàn chữ nhật, bàn vuông ghép thành dãy dài, bàn banquet…

Kê bàn chữ I: (từ 30 - 40 khách), có 2 cách kê:

3.2.Cách xếp chỗ ngồi trong bàn tiệc

Trong bàn tiệc, hết sức chú ý đến vị trí chỗ ngồi của các vị khách, đặc biệt là những bữa tiệc ngoại giao quan trọng, các tiệc chiêu đãi mang tính quốc tế, các bữa ăn cho các vị lãnh đạo hoặc tiệc mang hình thức giao tiếp vì thông qua đó chủ tiệc muốn đi đến các thoả thuận hoặc đạt các mục đích khác. Muốn làm tốt điều này đòi hỏi người tổ chức tiệc phải am hiểu về quy trình tổ chức tiệc, cách sắp xếp các vị trí trong bữa tiệc cũng như trong bàn tiệc. Do đó, khi tổ chức tiệc cần chú ý các điểm sau:

Thứ nhất: không nên dồn khách ngồi sát với nhau trong một bàn, điều đó làm khách gò bó, không thoả mái khi ăn cũng như gây khó khăn cho việc phục vụ.

Thứ hai: Xếp khách danh dự nam ngồi bên phải bà chủ tiệc, nếu không có bà chủ tiệc thì ngồi bên phải ông chủ tiệc.

Thứ ba: Người ta cũng không xếp hai vợ chồng ngồi đối diện nhau để mỗi người tự nhiên tiếp xúc với người ngồi bên cạnh.

Thứ tư: Nếu khách tham gia tiệc trên 8 người thì nên có biển đề tên khách, chức danh, biển có 2 mặt để khách dễ tìm chổ ngồi cũng như các khách khác biết mình đang ngồi cùng bàn với ai.

Thứ năm: chú ý sắp xếp các vị khách hoạt bát ngồi phân tán đều. Theo phép đối xử tế nhị, trong một bàn tiệc, tránh xếp những người đang bất đồng ý kiến với nhau ngồi chung, nhất là ngồi đối diện nhau, nếu đã lỡ mời cả hai thì nên xếp họ ngồi cùng một bên của dãy bàn và cách xa nhau, không nên để cho họ có cơ hội tiếp xúc, nói chuyện, gây gỗ nhau.

Khi xếp chỗ, nên xếp người nữ ngồi giữa hai khách nam, không nên sắp xếp hết khách nữ ngồi cùng một bàn, một dãy mà nên phân tán đều khắp phòng.

Đối với tiệc ngoại giao, nhân viên nhà hàng không cần chú ý nhiều đến việc sắp xếp hay tổ chức chương trình vì việc này đã có nhân viên bộ ngoại giao lo sẵn, nhiệm vụ của nhà hàng là phục vụ khách một cách chu đáo, thật nhanh và khéo léo theo yêu cầu và chỉ dẫn của cơ quan ngoại giao là được.

Tiếp nhận yêu cầu đặt tiệc

**** Tiếp nhận yêu cầu:***

+ Cung cấp thông tin nhà hàng, uy tín, doanh tiếng, tính chuyên nghiệp và sự thành công của nhà hàng cho khách biết.

+Phải tìm hiểu đầy đủ thông tin, chính xác của khách hàng đặt tiệc

+ Tư vấn khách hàng trong việc lựa chọn thực đơn chủng loại tiệc, cách thức tổ chức tiệc, các nghi lễ trong bữa tiệc, chương trình tổ chức tiệc.

+ Ký hợp đồng và nhận tiền đặt cọc của khách

**** Nội dung cần quan tâm khi làm việc với khách hàng:***

- Yêu cầu đặt tiệc

Mục đích bữa tiệc

Ngày, tháng, năm tổ chức tiệc (thời gian), giờ vào tiệc

Số lượng, thành phần khách tham dự,

Thực đơn, thức uống, loại tiệc

Tên và địa chỉ liên lạc người đặt tiệc, (công ty/cá nhân tổ chức)

Địa điểm tổ chức, sơ đồ bàn tiệc

Giá bình quân/khách, khả năng thanh toán của khách hàng

Các yêu cầu đặc biệt

Cung cấp cho khách về các chính sách khuyến mãi

Ngày nhận và người nhận

- Khả năng chi trả của khách, có 2 nghệ thuật để nói giá:

Cách 1: Định giá theo khả năng chi trả của khách hàng, nghĩa là chia mức giá ra nhiều loại: cao, trung bình và thấp.

Cách 2: Định giá theo nhà hàng, nhằm chia nhỏ giá để khách hàng dễ dàng mua dịch vụ

+ Lựa chọn chủng loại tiệc: tiệc ngồi hay tiệc đứng

** Nhu cầu của khách về thực đơn*

+ Nếu khách là người am hiểu và rành rọt về thực đơn, phải chú ý lắng nghe, sau đó giới thiệu các món ăn làm tăng thêm hiểu biết cho khách, làm sao để khách cảm thấy thích thú và bị thuyết phục và thán phục hơn là khó chịu vì bị xem là không biết gì hoặc biết không rành về những thứ mình đã biết.

+ Nếu khách không biết nhiều về thực đơn, giới thiệu với khách về các thực đơn có sẵn của nhà hàng, không nên đưa ra quá nhiều làm khách lúng túng không biết lựa chọn, nên hỏi ý kiến khách xem họ thích những món ăn nào, sau đó tư vấn cho khách phù hợp với nhu cầu và chủng loại bữa tiệc cũng như khả năng chi trả của khách.

+ Thống nhất lại thực đơn: bao nhiêu món, cách phục vụ như thế nào? điều quan trọng là cuối cùng khách hàng là người lựa chọn thực đơn, nhà hàng tổng kết và thống nhất lại chương trình tổ chức tiệc.

- Hỏi khách về các nhu cầu bổ sung
- Thông báo cho khách hàng về các chính sách khuyến mãi của nhà hàng.
- Ký kết hợp đồng và nhận tiền đặt cọc

** Trong trường hợp khách do dự chưa ký hợp đồng thì:*

+ Ấn định thời gian cho khách trả lời (tiền đặt cọc khoản 40-80% giá trị hợp đồng)

+ Lưu hồ sơ khách hàng để phục vụ trong các giai đoạn tiếp theo

Yêu cầu đối với người tiếp nhận thông tin: giỏi về chuyên môn, khả năng phán đoán về khách hàng, là người có khả năng thuyết phục

Lập kế hoạch phục vụ tiệc

a. Mục đích: quá trình này là nhằm chủ động đáp ứng như cầu của khách, nhằm mang lại hiệu quả cao trong công việc

b. Nội dung:

- Lập kế hoạch thực hiện chương trình: thời gian tổ chức, thời gian chuẩn bị, kiểm tra giám sát…
- Lập kế hoạch về cơ sở vật chất kỹ thuật
- Lập kế hoạch về lao động
- Lập kế hoạch về thực đơn (trong đó bao gồm kế hoạch mua sắm nguyên vật liệu, kế hoạch sơ chế của bộ phận bếp)
- Lập kế hoạch đón tiếp và phục vụ tiệc

*** Cụ thể công việc như sau:**

** Kế hoạch thực hiện chương trình:* Phát thảo chương trình một cách chi tiết

+ Con người:người dẫn chương trình, MC, vũ công, ca sỹ, lập kế hoạch dượt và tổng duyệt chương trình, chương trình bao gồm những công việc gì? cụ thể gồm mấy phần? nói cách khác, đây là giai đoạn chuẩn bị kịch bản cho toàn thể nhân viên nhà hàng trước khi buổi tiệc bắt đầu, do đó, cần có một chương trình cụ thể, phải tập dượt nhiều lần để tránh sự cố và sai sót xảy ra khi phục vụ khách.

** Kế hoạch thực hiện thực đơn:* căn cứ vào thực đơn mà khách và nhà hàng đã thỏa thuận, lên danh sách nguyên vật liệu hàng hóa cần mua để phục vụ cho việc chế biến, trước hết, cần lập kế hoạch nguyên vật liệu.

- Tính toán tiền dành cho mua sắm nguyên liệu vật liệu:

+ Cần phải căn cứ vào giá cả của: lượng hàng chuyển bán, hàng chế biến, tính toán xem nên mua những hàng nào, những hàng nào tự nhà hàng phải chế biến?

+ Cần căn cứ vào mức tiêu hao nguyên vật liệu (40-80%), định mức tiêu hao cho mỗi loại nguyên vật liệu hoàn toàn khác nhau

- Kế hoạch dự trữ nguyên liệu vật liệu:

+ Chuẩn bị kho: lên kế hoạch mua hàng để lưu kho cho những loại nguyên vật liệu cần thiết, cần bao nhiêu (tuỳ thuộc vào hợp đồng, công thức chế biến chuẩn)

+ Xuất nhập kho, lưu kho, phương thức mua, thời gian mua và lưu kho…

- Kế hoạch sơ chế các món ăn: món nào cần sơ chế trước, chế biến sẵn, thời gian bao lâu?

** Kế hoạch về cơ sở vật chất kỹ thuật:*

+ Bố trí không gian phòng tiệc, nội dung bữa tiệc, chủng loại tiệc, số lượng thực khách…

+ Bàn ghế, bài trí và sắp xếp mỹ thuật của phòng tiệc…xem xét số lượng bàn ghế, cân đối giữa nhu cầu khách và khả năng của nhà hàng, thiếu hay đủ, nên mua hay thuê ngoài?

+ Trang thiết bị dụng cụ, dụng cụ ăn uống: xác định số lượng và chủng loại, cân đối về số lượng và chủng loại để có phương án thích hợp.

+ Dụng cụ chế biến món ăn: khả năng chế biến của nhà bếp, món nào tự làm được, cần dụng cụ gì? món nào mua hoặc thuê ngoài?

+ Trang thiết bị khác: nên mua mới hay thuê ngoài, lợi ích ra làm sao?

** Kế hoạch về lao động:* dự trù số lượng lao động cho các bộ phận: bàn, bếp, bar nhằm cân đối lao động với hoạt động của nhà hàng, số lượng thừa thiếu bao nhiêu: kế hoạch điều chuyển lao động, cần thuê, mượn hay hỗ trợ? Lao động lâu dài hay công nhật, thuê thì thuê những ai? Tay nghề, trình độ chuyên môn nghiệp vụ liệu có đáp ứng được nhu cầu của nhà hàng không… kế hoạch về mua trang phục…

** Kế hoạch tổ chức và thực hiện*

- Kế hoạch đón tiếp khách: ai? thời gian? trang phục? thái độ?...
- Kế hoạch bố trí chỗ ngồi cho khách: cách kê xếp bàn ghế? bàn danh dự? bàn chờ, phòng chờ…
- Kế hoạch phân công lao động giữa các khu vực: phân công từng khu vực cho nhân viên

Tổ chức và điều hành tiệc:

Mục đích: làm cho bữa tiệc đi theo một trình tự nhất định theo mong muốn của người tổ chức

- Phân công rõ nhiệm vụ của từng bộ phận, chức danh,
- Hình thành kế hoạch tổng hợp thực hiện tiệc (bảng chi tiết kèm theo)
- Tiến hành giám sát quá trình thực hiện của nhân viên
- Xử lý các tình huống

** Nội dung:*

- Tổ chức các cuộc họp: người điều hành phải là người chịu trách nhiệm cao nhất trong quá trình tổ chức và phục vụ tiệc, chức danh của người chịu trách nhiệm

- Người điều hành phân công nhiệm vụ cho từng bộ phận, từng chức danh cụ thể, người chịu trách nhiệm trong việc lập kế hoạch.
- Thông qua các cuộc họp, đưa kế hoạch ra bàn bạc cụ thể, thống nhất về việc tổ chức tiệc,
- Quán triệt tinh thần của cuộc họp các bộ phận về triển khai thực hiện kế hoạch cho tất cả nhân viên trong nhà hàng. Khi kế hoạch đã thống nhất thì giao cho từng bộ phận triển khai cho nhân viên cấp dưới của từng bộ phận, trưởng các bộ phận sẽ chia công việc cho từng nhân viên.

Nhà quản lý sẽ giám sát thực hiện kế hoạch từ A-Z, xuyên suốt cả quá trình
- Điều hành bữa tiệc (GĐ) huy động toàn bộ các cấp quản trị, phối kết hợp giữa các bộ phận là cơ sở đánh giá thành tích lao động của nhân viên trong quá trình làm việc.
- Các trưởng bộ phận phối hợp làm việc và báo cáo công việc với người giám sát

7Đánh giá tiệc
- Mục đích:

+ Đánh giá mức độ hoàn thành công việc (đối với mục đích đặt ra ban đầu và với khách hàng)

+ Rút kinh nghiệm

+ Tìm giải pháp giải quyết và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực của nhà hàng
- Nội dung:

+ Đánh giá kế hoạch về chất lượng phục vụ tiệc: cả người đặt tiệc và người dự tiệc

+ Nội dung đánh giá gồm:

- Công tác tổ chức: có gì mới không, (đối với khách và đối với chính nhà hàng đó)
- Cơ sở vật chất kỹ thuật: cách sắp xếp, bố trí CSVCKT, trang thiết bị…
- Phục vụ: đạt yêu cầu chưa?
- Nhu cầu khách hàng?
- Đánh giá viêc tình hình thực hiện chi phí: qui định mức tiêu hao, so sánh với thực tế tiêu hao chi phí xem có phù hợp và trùng không?
- Đánh giá hiệu quả tiệc:

  * Đánh giá về thực hiện kế hoạch khách, bị động hay chủ động

  * Đánh giá hiệu quả kinh tế: giá những thực khách

  * Lãi gộp

* Các chỉ tiêu hiệu quả kinh tế

Câu hỏi ôn tập:

1.Phân biệt các loại tiệc, với mỗi loại tiệc đó, nhà hàng cần làm gì để thỏa mãn nhu cầu của khách?

2. Bài tập nhóm:

- Mỗi nhóm thiết kế tổ chức một bữa tiệc cho nhà hàng (Sinh viên tự chọn mô hình nhà hàng, địa điểm, không gian tiệc, cơ sở vật chất kỹ thuật, đối tượng khách, chủng loại tiệc, xây dựng nội dung bữa tiệc, xây dựng kế hoạch: chương trình, thực đơn, lao động, …)
- Trình bày bằng slide, mỗi nhóm 15 phút,
- Mỗi sinh viên phải tự nhận xét, đánh giá cho các nhóm

BÀI 6. GIỚI THIỆU DỤNG CỤ, KỸ THUẬT TRẢI GẤP KHĂN BÀN, VỆ SINH PHÒNG ĂN VÀ DỤNG CỤ

Mã bài: NHKS 15. 06

Giới thiệu:

Trong bài này, người học sẽ được các kỹ năng trải gấp khăn bàn, khăn ăn, vệ sinh phòng ăn và dụng cụ, kết hợp thực hành kỹ năng

Mục tiêu:

Học xong bài này, người học có được các kỹ năng trải gấp khăn bàn, khăn ăn, vệ sinh phòng ăn và dụng cụ, kết hợp thực hành kỹ năng

Nội dung:

1.Vệ sinh nhà hàng, vệ sinh dụng cụ phục vụ ăn uống

- Không khí trong nhà hàng phải sạch: thông thoáng, sạch sẽ, không có mùi hôi, ẩm mốc, mùi thức ăn, thuốc lá

- Trần, tường, sàn nhà luôn sạch, lau khô thường xuyên, đảm bảo không có vết bẩn, vết mốc, vết ố…..

- Hệ thống cấp nước sạch, hoạt đông bình thường, không bị hỏng, dò dỉảnh hưởng đến vệ sinh môi trường

- Các trang thiết bị, máy chuyên dùng trong nhà hàng phải an toàn, hoạt động bình thường, lau chùi thường xuyên, đảm bảo không có vết bẩn, không bị tróc sơn, ngả màu. Các chi tiết của thiết bị phải đảm bảo an toàn, không bị hở mạch, dò điện

- Các loại dụng cụ trước khi phục vụ khách phải được vệ sinh sạch sẽ, đảm bảo không có các vết bụi, vân tay, vết dầu mỡ, không sứt mẻ, không có các khiếm khuyết ảnh hưởng đến việc sử dụng của khách.

**** Tiêu chuẩn vệ sinh khu vực xung quanh nhà hàng***

- Các khu vực xung quanh nhà hàng như lối vào, lối ra, ban công, hành lang, cầu thang, khu WC luôn được vệ sinh hàng ngày, đảm bảo khô và sạch, không bị ẩm mốc.

- Các cây cảnh phải được vệ sinh sạch sẽ, chăm sóc chu đáo, thường xuyên cắt bỏ cành khô, lá úa, diệt côn trùng.

**** Yêu cầu thực phẩm và đồ uống trong nhà hàng***

- Các loại thực phẩm và đồ uống phải đảm bảo tuyệt đối an toàn, không nhiễm bẩn, nhiễm hóa chất, không gây ảnh hưởng đến sức khỏe của khách.

- Các món ăn, đồ uống phải được kiểm tra tiêu chuẩn vệ sinh, che đậy chu đáo, ngăn ngừa côn trùng trước khi phục vụ khách.

Quy trình vệ sinh phòng ăn trong nhà hàng

Sau khi khách ra khỏi phòng ăn, người phục vụ phải nhanh chóng làm vệ sinh phòng đảm bảo an toàn tuyệt đối trước khi chuẩn bị đón các đoàn khách tiếp theo. Quy trình vệ sinh phòng ăn như sau:

Thu gom các thức ăn còn thừa trên bàn: dùng dụng cụ chứa đựng để gom các loại thức ăn theo từng chủng loại

Thông thoáng phòng ăn bằng cách bật quạt điện, hệ thống thôn gió hoặc mở cửa sổ để các mùi thức ăn, đồ uống và khói thuốc lá thoát ra ngoài phòng ăn.

Thu dụng cụ ăn, uống trên bàn theo thứ tự khăn ăn, các loại ly cốc, các loại thìa, dao, dĩa, đồ sứ (bát đĩa)

Thu khăn bàn ăn đúng kỹ thuật, đảm bảo các mẩu vụn trong khăn phải sạch

Dùng khăn ẩm để lau bàn, ghế và thu gom lại, giải phóng diện tích nền nhà

Dùng chổi quét bụi, cát và rác theo trình tự từ trong ra ngoài. Người quét rác đi tiến sao cho bụi cát và rác sạch.

Đặt biển báo nền ướt trước khi lau nền nhà bằng khăn ướt. Lau theo thứ tự từ trong ra ngoài, người lau đi lùi để đảm bảo các vét lau không có nốt chân.

Làm khô nền nhà bằng cách sử dụng quạt điện hoặc hệ thống thông gió của nha hàng.

Sắp xếp bàn, ghế trong phòng ăn theo sơ đồ đã định trước hoặc theo yêu cầu của ca phục vụ tiếp theo.

Kiểm tra lần cuối các điều kiện vệ sinh, nếu còn khiếm khuyết phải kịp thời vệ sinh bổ sung.

2.Giới thiệu dụng cụ, kỹ thuật trải gấp khăn bàn, khăn ăn

2.1. Cách gấp khăn ăn kiểu "Lâu đài kim cương"

- Bước 1: Gấp khăn ăn vuông góc làm tư.
- Bước 2: Kéo một lớp khăn từ trên xuống dưới theo đường chéo.
- Bước 3: Tiếp tục gấp chéo những lớp khăn tiếp theo. Nhưng bạn đừng gấp khít mà chừa lại một chút giữa các góc. Khi gấp hết 2 lớp còn lại bạn sẽ thấy khăn ăn có các góc rỗng hở ra.

- Bước 4: Lật ngược khăn lại. Gấp góc khăn bên trái vào trong khoảng 2/3 cạnh dưới của tam giác.
- Bước 5: Gấp tiếp góc phải vào trong gần chạm vào góc trái. Cuộn cả hai bên góc trái và phải của khăn vào tỏng. Cuộn chặt tay và giữ chắc phần chân.
- Bước 6: Nhét chân "lâu đài" vào một cái khuyên tròn hoặc đặt vào ly uống rượu, bạn được một tháp kim cương nhiều lớp xếp đều nhau trên bàn ăn.

Những mẫu khăn gấp theo kiểu này thích hợp đặt trong chiếc cốc, ly cao hoặc bát, đĩa sâu lòng.

2.2.Cách gấp khăn ăn kiểu "Hoa sen trên mặt nước"

- Bước 1: **Khăn ăn vuông**, gấp 4 góc vào tâm giữa của hình vuông.
- Bước 2: Xong bước 1 bạn được một hình vuông nhỏ hơn. Tiếp tục gấp 4 góc vuông vào trung tâm. Miết các cạnh cho thẳng.
- Bước 3: Lật ngược hình vuông mới này rồi tiếp tục gập các góc vuông vào giữa.
- Bước 4: Tay trái giữ chặt phần trung tâm của "hoa sen", tay phải nhẹ nhàng kéo lớp cánh hoa góc ở phía dưới ra.
- Bước 5: Sau khi kép ra, các cánh hoa nổi lên tạo thành một bông hoa nở nổi trên mặt chiếc đĩa trắng.

Kiểu gấp này tạo thành một chiếc khăn ăn có dạng tựa như một bông hoa sen, một hình tượng của một loài hoa đẹp nhẹ nhành thích hợp đặt trên một chiếc đĩa nông.

2.3.Cách gấp khăn ăn kiểu "Vương miện"

Cách gấp khăn ăn kiểu "Vương miện"

- Bước 1: Gấp đôi khăn ăn theo đường chéo. Sau đó gấp hai góc vào trong, hai đầu góc khăn kéo vào khóc thứ 3 sao cho gần chạm, để thừa lại một đoạn, miết sao cho thật thẳng mép hai bên.
- Bước 2: Từ đáy dưới gấp khăn lên đến một nửa.
- Bước 3: Rồi lại gấp ngược phần vừa gấp lên như trong hình.
- Bước 4: Lật ngược cả khăn lại rồi gấp hai góc khăn vào trong. Cài góc khăn vào nếp gấp.

Thế là bạn đã có một chiếc khăn ăn mang phong cách "vương giả" rồi. Thích hợp đặt trên mặt đĩa hoặc trong lòng bát.

2.4. Cách gấp khăn ăn kiểu "Đuôi công duyên dáng"

*Cách gấp **khăn ăn** kiểu đuôi công duyên dáng*

- Bước 1: Chuẩn bị khăn ăn theo hình vuông, màu sắc tùy theo tông màu trang trí của bạn. Gập đôi khăn ăn từ phải sang trái, miết cho thẳng.
- Bước 2: Gấp mép khăn vuông góc từ dưới lên khoảng 4 cm. Gấp liên tiếp như gấp quạt giấy từ dưới lên trên.
- Bước 3: Gấp ngược phần khăn lại đằng sau sao cho các nếp gấp quạt ở phía trước, miết góc.
- Bước 4: Dùng đầu ngón tay lật nhẹ phần mép khăn, vẫn giữ chặt lề phải và gập khăn theo đường chéo xuống một nửa, kẹp vào giữa mép vừa nhấc ra để làm "chân đế hình tam giác" cho khăn đứng vững. Tay phải vẫn giữ hai mép đầu khăn, dựng đứng khăn lên dựa trên chân đế hình tam giác vừa tạo, từ từ thả tay phải cho "chiếc quạt" xòe ra.

Với những chiếc đuôi công sẽ khiến cho bàn tiệc trở nên độc đáo sang trọng hơn rất nhiều.

2.5. Cách gấp khăn ăn kiểu "Phong thư"

Cách gấp khăn ăn kiểu "Phong thư"

- Bước 1: Gập đôi khăn theo chiều dọc.
- Bước 2: Gập đôi phần vừa gấp lại theo chiều ngang.
- Bước 3: Gập đôi tiếp phần vừa gấp.
- Bước 4: Dùng dây buộc lại (Như hình).

Đặc biệt, nếu trong bàn tiệc có trẻ con: Dùng một thanh kẹo đặt vào giữa, nhúm khăn lại rồi buộc để kẹo không bị rơi. Chắc chắn, chiếc khăn ăn này sẽ thu hút bọn trẻ ngồi ngay vào bàn tiệc.

Câu hỏi ôn tập:

Câu 1: Trình bày tiêu chuẩn vệ sinh trong nhà hàng? Quy trình vệ sinh trong nhà hàng

Câu 2: Các kiểu gấp khăn ăn, khăn bàn?

BÀI 7. KỸ THUẬT ĐẶT BÀN ĂN ÂU, Á

Mã bài: NHKS 15. 07

Giới thiệu:

Trong bài này, người học sẽ được các kỹ năng đặt bàn ăn Âu, Á theo thực đơn, kết hợp thực hành kỹ năng.

Mục tiêu:

Học xong bài này, người học có được các kỹ năng đặt bàn ăn Âu, Á theo thực đơn, kết hợp thực hành kỹ năng.

Nội dung:

1.Kỹ thuật đặt bàn ăn sáng (Âu, Á) theo thực đơn

- Bưng dụng cụ đặt bàn theo chiều từ phải qua trái.

- Đĩa kê, đĩa ăn được bê bằng tay trái, tay phải cầm khăn phục vụ, lấy từng đĩa một đặt lên bàn, các loại dụng cụ khác phải có khay bê.

- Dao, dĩa, thìa cầm ở chuôi, không cầm ở đầu .

- Ly không chân cầm vào thành ly sát đáy ly.

- Ly có chân dùng 3 ngón cái, trỏ, giữa, phải cầm ở chân ly.

- Các loại ly, tách có quai, cầm vào quai tách, tuyệt đối không cầm vào miệng ly, tách khi đặt bàn.

- Bình đường, sữa, tách trà, bát ăn phải có đĩa kê .

- Gạt tàn thuốc không đặt gần dụng cụ gia vị và gần nhau, thường lọ tăm đặt gần lọ hoa.

- Các loại dụng cụ ăn uống có mác, chữ, tên nhà hàng phải đặt quay về phía khách, dụng cụ giữa bàn đặt chữ hoặc mác quay về phía tâm bàn.

2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Âu theo thực đơn

- Đặt đĩa nền trang trí được bày ở giữa vị trí khách ngồi và cách mép bàn khoảng 2cm.

- Các loại dao lớn dành cho món chính đặt bên phải song song thẳng hàng với đĩa nền, cách đĩa nền 2cm, cán dao cách mép bàn 2cm.

- Đặt các loại dao nhỏ dùng để cho món khai vị (starter) bên phải và cách dao ăn món chính 1 - 2cm.

- Muỗng súp đặt bên phải và cách dao nhỏ 1 - 2cm.

- Đặt nĩa bên trái đĩa nền, cách đĩa 2cm, cách mép bàn 2cm. Các loại nĩa cách nhau 1 - 2cm, theo thứ tự nĩa món chính trước và món starter sau (theo thứ tự từ trong ra ngoài).

- Đĩa bánh mì đặt chếch phía trái đĩa ăn, cách đĩa ăn 2cm. Ngoài ra, nếu diện tích bàn không cho phép thì bạn có để đặt dĩa bánh mì bên trái và cách nĩa ăn starter 2cm.

- Dao phết bơ đặt trên đĩa bánh mì 1/4 phía bên phải, mũi dao hướng vào lòng đĩa

- Thìa và nĩa dùng để ăn tráng miệng được đặt phía trên dĩa nền và song song với mép bàn, phần thìa ăn hướng về phía bên trái và nĩa theo hướng ngược lại. Khoảng cách giữa bộ thìa nĩa và dĩa nền không quá gần cũng không quá xa.

- Các loại ly được đặt ở góc cao bên phải, thứ tự từ trong ra ngoài là ly uống nước, ly rượu vang và ly champagne. Nếu đặt cả ly vang đỏ và vang trắng thì sẽ theo thứ tự: ly uống nước – ly vang trắng – ly vang đỏ – ly champagne.

- Khăn ăn được gấp gọn gàng, đặt phía trên đĩa nền hoặc bên trái (thường dành cho các bữa ăn thông thường).

- Đặt lọ hũ muối – tiêu, bình hoa cân đối ở giữa bàn (hoặc nếu bàn ăn 2 người thì có thể đặt giữa bàn và hơi thiên về phía mép bàn bên phải).

Lưu ý khi set up bàn ăn Âu:

- Trước khi set up bàn ăn, hãy nhớ vệ sinh khu vực xung quanh bàn ăn, lau bàn, ghế sạch sẽ trước khi trải khăn bàn hoặc placemate.
- Đặt đĩa nền đúng sẽ giúp bạn thực hiện các bước tiếp theo dễ dàng hơn.
- Nếu trong menu có món ăn chính là steak hoặc cá thì bạn có thể set up loại dao ăn chuyên dụng thay cho dao lớn bình thường.
- Không đặt quá 3 dụng cụ cùng một chất liệu (đồ bạc, inox, đồ sứ, thủy tinh) gần nhau, nếu cần thiết nhân viên phục vụ hãy dọn món ăn mới ra cùng với dụng cụ đó.
- Đối với các bàn tiệc Âu có menu loại nhỏ dành riêng cho từng người thì bạn có thể đặt cùng khăn ở trên dĩa nền sao cho cân đối nhất.
- Các dụng cụ ăn uống phải được lau chùi sạch sẽ, không để lại dấu vân tay sau khi set up. Khăn bàn, khăn ăn phải sạch sẽ, được ủi thẳng.

3. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Á theo thực đơn

Các bước set up:

- Đặt dĩa nền trang trí (thường có đường kính từ 18 – 20cm) chính giữa vị trí khách ngồi, cách mép bàn 2cm. Đặt dĩa ăn (có đường kính tứ 12 – 15cm) phía trên dĩa nền
- Khăn ăn gấp theo kiểu phù hợp đặt phía trên dĩa ăn.
- Đặt đũa và gác đũa bên phải dĩa nền, cách dĩa nền 2cm, chân đũa cách mép bàn 2cm. Lưu ý: gác đũa đặt ở vị trí 1/3 chiều dài tính từ đầu đũa.
- Đặt muỗng lên gác muống cách đũa 2cm. Tuy nhiên, nếu nơi của bạn sử dụng loại gác muỗng và đũa dính liền nhau thì bạn chỉ cần đặt đồ gác cách dĩa nền 2 – 3cm.
- Với chén nước chấm bạn đặt phía trên dĩa nền khoảng 2 – 3cm.
- Đặt ly phía trên giữa gác muỗng và gác đũa. Nếu diện tích bạn không cho phép, bạn có thể đặt ly chếch phía trên bên phải dĩa nền.
- Chén ăn và dĩa lót chén được đặt theo hình vòng cung với 2 cụm (mỗi cụm 5 cái) cân xứng trên bàn xoay (nếu không có bàn xoay thì cũng đặt ở vị trí tương tự).
- Đặt các lọ muối – tiêu, lọ tăm và các loại nước chấm ở phía mép bàn xoay (giữa 2 cụm chén, cách mép bàn xoay 0,5 – 1cm).
- Đặt bình hoa và menu vào chính giữa bàn.

Các bước set up bàn ăn kiểu Á tương đối đơn giản hơn (Nguồn: Internet)

Lưu ý khi set up bàn ăn Á:

- Vệ sinh sạch sẽ bàn ghế, khu vực xung quanh và gầm bàn trước khi set up.
- Các dụng cụ ăn, bàn xoay phải được lau chùi sạch sẽ. Khăn ăn, khăn bàn phải được sạch sẽ, được ủi phẳng và tinh tươm.

Bạn muốn tìm việc phục vụ nhà hàng Âu? Vậy bạn có biết bàn tiệc Âu thường được setup như thế nào? Bàn ăn kiểu Âu có những quy tắc sắp xếp riêng mà các nhân viên phục vụ nhà hàng cần phải nắm rõ. Trong bài viết dưới đây, ***Hoteljob.vn*** *xin chia sẻ cách setup bàn ăn kiểu Âu để các bạn tham khảo.*

Những quy tắc cơ bản

- Đĩa đựng thức ăn chính được đặt chính giữa vị trí ngồi, Đĩa salad được đặt trên đĩa ăn chính. Đĩa bánh mì được đặt ở góc cao bên trái.
- Khăn ăn được gấp gọn gàng, đặt bên trái hoặc phía trên đĩa.
- Ở bên phải của đĩa thức ăn chính, các dụng cụ được đặt theo thứ tự từ gần ra xa là dao ăn, thìa ăn và thìa súp (nếu có). Lưỡi dao được đặt quay về phía đĩa.

- Ở bên trái của đĩa thức ăn chính, các dụng cụ được đặt theo thứ tự là: nĩa ăn chính, nĩa ăn salad, nĩa ăn tráng miệng.
- Thìa và nĩa dùng để ăn tráng miệng được đặt song song phía trước đĩa thức ăn chính, phần thìa ăn hướng về phía bên trái.
- Dao phết bơ được đặt trên đĩa bánh mì.
- Các loại ly được đặt ở góc cao bên phải, thứ tự từ trong ra ngoài là ly uống nước, ly rượu vang và ly champagne.
- Không đặt quá 3 dụng cụ cùng một chất liệu (Đồ bạc, inox, đồ sứ, thủy tinh) gần nhau, nếu cần thiết nhân viên phục vụ hãy dọn món ăn mới ra cùng với dụng cụ đó.

Câu hỏi ôn tập:

Câu 1. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Âu theo thực đơn?

Câu 2. Kỹ thuật đặt bàn ăn trưa, tối Á theo thực đơn?

BÀI 8. CÁC THAO TÁC KỸ THUẬT CƠ BẢN

Mã bài: NHKS 15.08

Giới thiệu:

Trong bài 8, người học sẽ được trang bị các kỹ năng phục vụ xúp và các món ăn, phục vụ bia, rượu, trà, cà phê.

Mục tiêu:

Học xong bài này, người học có thể thao tác được các kỹ năng phục vụ xúp và các món ăn, phục vụ bia, rượu, trà, cà phê.

Nội dung:

1. Kỹ thuật phục vụ xúp, phục vụ món ăn kiểu Nga, Kiểu Mỹ và phục vụ gia đình

a.Cách phục vụ nhà hàng kiểu Mỹ

Phục vụ kiểu Mỹ hay còn được gọi là kiểu phục vụ trên dĩa. Thức ăn sẽ được đầu bếp trình bày sẵn từng phần trên dĩa cho thực khách – nhân viên runner sẽ phụ trách bê thức ăn từ bếp lên khu vực quy định để nhân viên bàn bê ra phục vụ khách. Sau khi khách dùng xong 1 món, nhân viên phục vụ phải dọn dĩa – dao – nĩa đã sử dụng và thay bộ dụng cụ mới cho món ăn khác.

Nếu phục vụ theo phong cách này, lối đi trong nhà hàng phải thiết kế rộng rãi để nhân viên dễ dàng di chuyển vào khu bếp. Mỗi nhân viên bàn phụ trách một số lượng bàn nhất định – phụ thuộc vào số lượng khách, thực đơn…

- Ưu điểm cách phục vụ nhà hàng kiểu Mỹ:

+ Thời gian phục vụ nhanh chóng.

+ Người đầu bếp sẽ chịu trách nhiệm hoàn toàn về chất lượng món ăn.

+ Cách trình bày món ăn mang tính nhất quán vì chỉ có đầu bếp và thêm 1 – 2 nhân viên kiểm soát dĩa thức ăn của khách.

+ Nhân viên phục vụ không cần phải có nhiều kinh nghiệm phục vụ như các hình thức khác.

- Hạn chế:

+ Hình thức phục vụ kiểu Mỹ không có được tính tinh tế và lịch thiệp như những cách phục vụ khác.

+ Khi khách yêu cầu sẽ khó bổ sung thêm khẩu phần ăn.

b. Cách phục vụ nhà hàng kiểu Nga

Là hình thức phục vụ trên khay, đầu bếp sẽ trình bày món ăn vào khay, nhân viên phục vụ sẽ bưng đến bàn và đi quanh - gắp thức ăn ra từng dĩa cho khách. Mỗi nhân viên sẽ phụ trách bê một khay thức ăn khác nhau để phục vụ khách.

Nhân viên phục vụ sẽ đi quanh bàn chia thức ăn cho khách (Ảnh nguồn Internet)

- Ưu điểm cách phục vụ nhà hàng kiểu Nga:

+ Hình thức phục vụ vừa mang tính sang trọng nhưng cũng thực tế.

+ Thời gian phục vụ nhanh, ít tốn chi phí hơn so với hình thức phục vụ kiểu Pháp.

- Hạn chế:

+ Cần số lượng lớn nhân viên phục vụ được đào tạo chuyên nghiệp.

2. Kỹ thuật phục vụ đồ uống: bia, rượu, trà, cà phê…

+ Tất cả đồ uống đều phải được phục vụ bằng khay

+ Nguyên tắc: phục vụ phía bên tay phải khách, ưu tiên phục vụ khách nữ/người lớn tuổi/trẻ em trước

+ Cách cầm ly: không cầm tay vào phần trên của ly; đặt tay cầm vào vị trí 1/3 tính từ đáy ly

+ Đồ uống đựng trong ly thuỷ tinh cần có lót cốc

+ Đồ uống đựng trong đồ sành sứ cần có đĩa lót

+ Phục vụ nước có ga cần kèm theo ống hút

+ Phục vụ nước có đá cần có cây khuấy

+ Nếu trên ly/tách có in logo thì logo sẽ hướng về phía khách

+ Phục vụ rượu vang đỏ ở nhiệt độ phòng (khoảng 18 độ)

+ Phục vụ rượu vang trắng trong khoảng 8 – 12 độ

+ Phục vụ rượu sủi, rượu hồng ở nhiệt độ 12 độ

+ Phục vụ bia ở khoảng 6 độ

Thông thường, thực đơn đồ uống được sắp xếp theo từng loại, bao gồm: đồ uống có cồn và đồ uống không cồn.

+ Đồ uống có cồn gồm: cocktail, bia, rượu vang, rượu mạnh…

+ Đồ uống không cồn gồm: trà, cà phê, nước có ga, nước hoa quả…

3. Luyện các thao tác kỹ thuật cơ bản

Câu hỏi ôn tập

Câu 1. Trình bày Kỹ thuật phục vụ đồ uống: bia, rượu, trà, cà phê…?

Câu 2. Kỹ thuật phục vụ món ăn kiểu Nga. kiểu Mỹ và phục vụ gia đình?

BÀI 9. QUY TRÌNH KỸ THUẬT PHỤC VỤ ĂN SÁNG, TRƯA TỐI

Mã bài: CBMA 22.09

Giới thiệu:

Trong bài 9, người học sẽ được trang bị các kỹ năng phục vụ cơ bản trong các hình thức như: ăn sáng, trưa, tối Âu, Á theo thực đơn và chọn món, kỹ thuật tiếp nhận yêu cầu của khách, kỹ thuật phục vụ khách ăn trên buồng, phục vụ các loại tiệc.

Mục tiêu:

Học xong bài này, người học có thể thao tác được các kỹ năng phục vụ cơ bản trong các hình thức như: ăn sáng, trưa, tối Âu, Á theo thực đơn và chọn món, kỹ thuật tiếp nhận yêu cầu của khách, kỹ thuật phục vụ khách ăn trên buồng, phục vụ các loại tiệc.

Nội dung:

1.Kỹ thuật phục vụ ăn sáng Âu, Á theo thực đơn

Trình tự phục vụ bữa ăn tra, tối Âu theo thực đơn nh sau:

- Chuẩn bị trước giờ phục vụ
- Đón dẫn khách, mời khách ngồi
- Trải khăn ăn cho khách
- Đặt đĩa bành mì, bơ giữa bàn (hoặc phục vụ bánh mỳ, bơ cho từng khách)
- Mời rượu khai vị, phụ nữ mời trước, nam giới sau, chú ý giới thiệu rượu trước khi mời. Trường hợp khách không dùng rượu, có thể mời nước giải khát hoặc bia.
- Phục vụ món ăn khai vị: salat hoặc xúp
- Mời bia hoặc nước khoáng, nước giải khát
- Dọn dụng cụ ăn của món thứ nhất, đặt dụng cụ ăn của món tiếp theo
- Mời món ăn tiếp theo, mỗi món ăn thay dụng cụ ăn mới
- Nếu khách ăn món tanh, mời rượu mạnh trong bữa (nếu có trong thực đơn)
- Tiếp tục mời các món ăn chính trong thực đơn, tiếp thêm bia, rọu các loại
- Thu dụng cụ ăn sau khi khách ăn xong, bao gồm cả đĩa đựng bánh mỳ, bơ, dao, dĩa ăn và các lọ gia vị
- Lau sạch vụn bánh mỳ trên bàn
- Thay gạt tàn thuốc lá nếu cần thiết
- Đặt món ăn tráng miệng
- Dọn dụng cụ ăn món tráng miệng

- Phục vụ rợu tiêu vị nếu có trong thực đơn hoặc khách yêu cầu

- Phục vụ trà, cà phê

- Thanh toán tiền (hoặc để khách ký nhận)

- Khách ra về – tiễn khách và cảm ơn

- Dọn bàn (đồ vải, thuỷ tinh thu trước, sau đó đến đồ kim loại, sành sứ)

2. Quy trình phục vụ ăn trưa, tối Á theo thực đơn

- Chuẩn bị trước giờ phục vụ.

- Đón dẫn khách, mời ngồi.

- Đặt khăn bông để khách lau tay (phía tay trái khách).

- Trải khăn ăn cho khách.

- Đặt các món khai vị nguội.

- Mời rượu khai vị, chú ý giới thiệu rượu trước khi mời.

- Mời bia hoặc nước khoáng, nước giải khát.

- Đặt các món khai vị nóng.

- Thu bớt dụng cụ ăn giữa mâm, đặt món tanh (nếu món tanh có vỏ, có xương phải dùng tay, đặt bát nước trà chanh và khăn bông lau tay).

- Rót rượu mạnh trong bữa, nếu có trong thực đơn.

- Đặt tiếp các món xào, nấu, canh, cơm, thu bớt dụng cụ các món khách đã ăn xong.

- Tiếp thêm bia, rượu các loại.

- Thu hết dụng cụ ăn sau khi khách đã ăn xong, kể cả dụng cụ đặt giữa bàn.

- Đặt món ăn tráng miệng và dụng cụ ăn thích hợp. Nếu là kem, bánh ngọt, chè… đặt riêng cho từng khách, nếu là hoa quả tươi, đặt giữa bàn theo mâm.

- Thu dụng cụ ăn tráng miệng.

- Mời rượu tiêu vị nếu có trong thực đơn.

- Phục vụ trà, cà phê.

- Thanh toán tiền hoặc để khách kí nhận.

- Khách ra về- tiễn khách – cảm ơn .

- Dọn bàn.

3. Kỹ thuật tiếp nhận yêu cầu của khách

Điền thông tin món ăn khách chọn vào phiếu order.

Xin ý kiến của khách về cách chế biến món ăn: Bình thường, ít cay hay cay nhiều, chín tái hay chín toàn bộ,…

Lặp lại order cho khách một lần nữa để đảm bảo không sai sót.

Cảm ơn khách, nhận lại thực đơn và chuyển order cho bộ phận bếp hay bar và thu ngân.

4.Kỹ thuật phục vụ ăn sáng, trưa, tối Âu chọn món

Khi khách đến :

Nếu khách quan trọng thì Manager hay chính chủ đầu tư đón tiếp. Thường là khách sẽ ngồi ở lobby hay ngoài vườn dùng món offer nhà hàng mời (một loại finger food do chef cook tự chọn như mini pizza, Salmon on toast, croque Monsieur.... còn gọi là canapés) và uống Aperitif (khai vị), tiệc sang khách sẽ dùng Champagne hoặc 1 xe trolley với nhiều thức uống ướp lạnh đẩy ra cho khách tự chọn apperitif.

Nếu là khách lẻ đã book thì tiếp tân có thể đưa thẳng vào bàn báo pv mang offer cho khách, khách lẻ chưa book bàn thì bắt buộc mời ngồi chờ ở sân hay lobby báo Manager cho nhân viên kiểm tra bàn trống có thể pv khách không hay khách phải chờ thời gian bao lâu lâu... cả hai trường hợp này đều mời offer và order apperitif, khách có thể order món ăn tối lúc ngồi chờ bàn trống nếu nhà hàng xác định là sẽ có bàn.

Quy trình phục vụ trong nhà hàng Âu

Khách vào bàn:

Bàn đã được set up vuông hay chữ nhật (bàn tròn nếu nhà hàng fine dining món Hoa) số ghế bằng với số lượng khách, không dư không thiếu , baby chair nếu có yêu cầu. Đây là lý do khách đặt hay khách lẻ được mời ngồi ở lobby!! Tiếp tân báo cho khách bàn đã chuẩn bị xong và mời khách vào bàn.

Set up bàn: Khăn bàn, Napkin: 4 lớp khăn bàn gồm lớp dạ (cho bàn êm), 1 khăn bàn table cloth, 1 khăn phủ over lay, và 1 khăn trang trí runner có màu hoặc hoa văn sặc sỡ trải theo chiều dọc bàn. Chú ý khăn được ủi phẳng (không có nếp gấp), có nơi rắc cánh hoa hồng đỏ lên bàn. Vào nhà hàng cao cấp mà thấy khăn bàn có nếp gấp ủi chính giữa là Manager chưa chú ý details... napkin xếp theo quy định.

Các loại vật dụng dùng để set up

- Bàn Sành Sứ: có nhiều kích cỡ nhưng chú ý 4 loại chính:

Đĩa soup: trủng sâu, đường kính 20cm phục vụ soup, kem, bánh tráng miệng.

Đĩa BB: (bread and butter plate) đựng bánh mì, bơ , lót ly kem, đường kính 15 hay 18cm

Đĩa dessert : dùng cho món khai vị, lót soup đường kính 25cm

Đĩa món chính: dùng cho món chính đường kính 28 hay 30, 32cm

- Bàn kim loại:

Dao nĩa đặt bàn, dùng luôn cho món chính (thịt gia cầm) table knife + fork.

Dao nĩa chính main knife + fork

Dao nĩa thịt, đầu nhọn răng cưa sắc, có nơi dùng dao thịt cán gỗ hay nhựa cứng steak knife + fork .

Dao nĩa cá fish knife +fork (3 răng)

- Muổng soup (tròn) muổng dessert soup spoon dessert spoon (nhiều công dụng, ăn kem, spaghetti, ravioli, risotto...).
- Dao bơ butter knife.
- Và 1 vài dụng cụ đặc biệt để kẹp ốc, móc thịt cua tôm hùm.

- Ly uống rượu:

- Water goblet glass
- Red wine glass
- White wine glass

Order món:

- Khi được báo khách vào bàn, động tác đốt đèn cầy (nến) là đầu tiên, hột quẹt (bật lửa) là loại chuyên nghiệp hình giống khẩu súng có nòng dài.
- Đứng sau lưng ghế để kéo ghế cho khách ngồi.
- Bật (mở) napkin 1 cách điệu nghệ, phải tập, tùy theo cách gấp, nắm 2 đầu kéo mạnh rồi bật ngược thành hình tam giác đặt trên không cách đùi khách vài cm miệng nói "May i" rồi thả nhẹ nhàng xuống, tránh đụng vào đùi khách.
- Trình menu cho từng khách, menu được mở sẵn trang starter, cầm bằng tay phải phía trên, giữa menu đưa từ phía phải khách vào nếu được .... lần lượt ưu tiên phụ nữ lớn tuổi, phụ nữ trẻ, đàn ông lớn tuổi rồi đến trẻ. Chủ tiệc và khách mời chính được đưa menu sau cùng, chú ý dụng cụ chuyên dùng hình kiếng hiển vy có gắn đèn cho khách lớn tuổi.
- Nếu khách đã dùng offer dưới lobby thì thôi, nếu chưa thì báo bếp đưa offer lên theo số lượng khách (đồng nghĩa với việc báo bếp số lượng khách của bàn mới).

- Nếu khách đang dùng dang dở apperitif, khi khách vào bàn thức uống này được đặt chính xác vào trước mặt khách sau khi mở napkin với cách đánh dấu khách chuyên nghiệp không lẫn lộn ...(đừng đứng đầu bàn đưa cao ly nước hỏi to "xin lỗi ai uống ly này ??").
- Thứ tự lấy order khách như lúc đưa menu, thứ tự món theo starter, first couse, second course, main course, dessert .. ghi rõ vào table plan với ghi chú viết tắt R rare, MR medium rare, RW sauce, M sauce ... cho từng người. Nước được ghi cuối ô khách.
- Captain chuyển từ giấy ghi chú order sang captain order, khách ít thì ghi 1 lần, khách đông thì ghi starter trước cho bếp làm, maincourses sau.

Phục vụ:

- Căn cứ vào các món khai vị khách ordered, thu tất cả dĩa set up trên cùng, reset cutlery cho đúng theo món đầu tiên, nếu có khách order món second thì set up dao nĩa luôn
- Căn cứ vào order thức uống, rượu, thu ly không dùng vào, khách có order white wine thì khi phục vụ phải thay ly ướp lạnh.
- Thường các nhà hàng âu khách được pv free nước lọc nhưng fine dining thì không vì ngoài mục đích tăng doanh thu, khách còn chọn được nước mình thích evian, sparkling water các loại...
- Món ăn ra bàn theo thứ tự như trên, từ bàn pv (service station) nhìn vào tờ table plan, captain sẽ bí mật ra dấu bằng mắt, đầu cho waiter đưa món vào chính xác (khách đông), còn khách ít waiter chỉ nhìn table plan hay dụng cụ set up trên bàn là có thể đưa món vào đúng người, dĩ nhiên không quên 2 câu kinh điển trước và sau serve là MAY I ...và

ẸNJOY YOUR MEAL

- Cùng lúc đó phục vụ rượu theo trình tự được dạy, White wine: thay ly ướp lạnh, rượu trắng ướp lạnh trong wine bucket, trình rượu cho người order, khui, trình nút bần, rót thử, khách ok thì rót theo thứ tự trên người thử rượu rót cuối cùng. Khi rót chú ý số lượng khách 1 chai/ 6pax, đừng hết khi rót cho người order (thường là chủ tiệc).
- Món đầu tiên xong, nếu có khách ăn second course thì chỉ clear dĩa những khách này.
- Rất nhiều khách order món đầu tiên là salad và yêu được làm tại bàn, 1 xe trolley với đầy đủ dụng cụ và thực phẩm được đẩy đến gần khách và thao tác (như biểu diễn), chú

ý phối hợp nhịp nhàng salad xong mới đưa tất cả starter vào .

- Resetup cutlery món chính và thêm 1 muỗng dùng sorbet (1 loại kem không béo mục đích làm sạch vị giác trước khi thưởng thức món chính, thiệt là cầu kỳ!!)
- Khách dùng xong sorbet, clear sạch các dụng cụ trên bàn, chỉ còn bộ dao nĩa (muỗng) món chính, dùng 1 dụng cụ như thước nhôm hơi bẻ cong tên bread crumber, cào sạch sẽ vụn bánh mì trên bàn.., chỉnh sửa dụng cụ lần chót rồi phục vụ món chính .

- Món chính nếu khách order món flambéed, lại đẩy xe trolley với đầy đủ dụng cụ, dao, thớt, bếp, chảo nhỏ, rượu cognac, người phục vụ món này thường là captain thậm chí Manager, khi nghiêng chảo để lửa bén từ bếp vào chảo (thịt và rượu) một nhân viên nhà hàng sẽ dimmer đèn khu vực đó xuống thấp để khách thấy ngon lửa vàng xanh bùng lên đẹp mắt, miếng steak đó được để lên thớt cắt một nhát lộ phần thịt bên trong rồi trình cho khách order xem coi đúng độ chín yêu cầu không với câu tiếng anh ngắn gọn "Here your steak sir, it's medium rare.." Khách sẽ 99% say ok và Ths Miếng steak đó được đưa lại vào bếp để bếp thêm món ăn kèm vào trên dĩa món chính để cùng pv vào bàn 1 lúc.

- Order tráng miệng: khách dùng xong món chính, dọn dẹp, đẩy xe trolley bánh ngọt ra cho khách chọn, cũng có khách đã order trước lúc đưa menu đầu tiên, lại chuyển tất cả order vào tờ table plan và ghi captain order chuyển bếp.

- Một xe trolley với các loại cheese, đẩy ra ai thích gì chọn, pv kèm nho tươi và cracker, có khách thêm 1 ly red wine.

- Tiếp tục order thức uống tiêu vị digestif, các bà thường dùng liquor, các ông thì cognac hay single malt whiskey... ghi order, nhận hàng phục vụ .

- Các ông có nhu cầu hút cigar thì một hộp gỗ đựng xì gà mang vào tha hồ chọn, và xin mời vào cigar room mà hút cái thứ mắc tiền đầy khói này với ly balloon cognac được xoay xoay điệu nghệ.

Dọn dẹp & tính tiền

- Nhà hàng fine dining khi khách kêu check bill cũng là lúc trên bàn ăn sạch sẽ , khách chỉ còn thấy napkins.

- Phần tính tiền thì đơn giản, show bill trong 1 hộp gỗ sơn mài có vài nụ hoa nhài thơm thơm. Khách thường đưa thẻ, quá đơn giản. Hộp gỗ được mang lại cho khách ký nhận, ngoài biên nhận, bill còn có 1 brochure nhà hàng và 1 cây bút

Monthblanc để khách ký biên lai bank, coi chừng mất cây bút!!

- Lại đứng phía sau ghế chờ khách nhỏm người là kéo ghế ra kèm theo câu...

5. Kỹ thuật đặt bàn và phục vụ tiệc ngồi ăn Âu

Sau lời tuyên bố khai mạc và đáp từ của chủ tiệc và khách chính, nhân viên phục vụ nhanh chóng rót rượu bia để khách nâng cốc chúc mừng

Sau chúc tụng, các món ăn và đồ uống phục vụ theo trình tự thực đơn cho đến khi khách ăn xong . Món tráng miệng thì nhân viên phục vụ mời khách sang phòng trà riêng để uống trà, cà phê. Trong trường hợp không có phòng trà thì phải nhanh chóng thu dọn bàn ăn, lau sạch bàn và phục vụ trà, cà phê tại chỗ

Trong quá trình phục vụ cần hết sức ưu tiên khách chính chủ tiệc và khách quan trọng, ưu tiên phụ nữ, người già, trẻ em.

Nếu là tiệc quan trọng, chủ tiệc là người trực tiếp rót rượu cho khách chính, khi được yêu cầu nhân viên phục vụ mới được rót rượu

6. Kỹ thuật đặt bàn và phục vụ tiệc ngồi ăn Á

Buffet là loại hình dịch vụ để khách tự phục vụ các món ăn, đồ uống và thanh toán trọn gói cho bữa ăn. Buffet là hình thức phục vụ ăn uống được ưa chuộng trong những năm gần đây. So với các hình thức phục vụ khách buffet có các ưu điểm:

- Đối với khách hàng:

+ Được tự do lựa chọn các món ăn, đồ uống theo sở thích riêng

+ Thời gian ăn uống thường ngắn hơn do không phải chờ đợi

- Đối với nhà hàng:

+ Giảm thiểu nhân lực trong thời gian phục vụ vì các thao tác phục vụ khách đã làm thay nhân viên

+ Hạn chế được sự quá tải trong phục vụ và thời gian cao điểm vì khách chủ động tự phục vụ, ít gây phiền hà đến nhân viên

Trong thực tế phục vụ ăn buffet đợc ứng dụng rộng rãi trong các nhà hàng, khách sạn:

Đối với nhà hàng trong khách sạn, buffet được áp dụng cho các trường hợp sau:

- Phục vụ ăn sáng cho khách lưu trú tại khách sạn theo hình thức thanh toán tiền phòng có bao ăn sáng

- Phục vụ các bữa ăn với hình thức thanh toán trọn gói bữa ăn theo mức giá quy định

- Phục vụ các bữa ăn trọn gói cho các đoàn khách, các hội nghị, hội thảo, tiệc buffet

Đối với nhà hàng độc lập buffet áp dụng chủ yếu phục vụ bữa ăn trọn gói theo mức giá cố định cho mọi đối tượng khách

7. Tổ chức phục vụ bữa ăn buffet:

Chuẩn bị phòng buffet:

- Vệ sinh phòng ăn theo tiêu chuẩn chung của nhà hàng
- Kê xếp bàn ghế thành 2 khu vực riêng biệt: các dẫy bàn buffet chuyên trưng bày các món ăn, đồ uống và khu vực bàn ăn của khách
- Quây khăn các bàn Buffet và trải khăn bàn ăn cho khách
- Đặt các thiết hâm nóng món ăn, dụng cụ ăn của khách tại các bàn riêng (hoặc bàn trưng bày nón ăn)
- Đặt các dụng cụ ăn uống cho khách tại các bàn ăn
- Tiếp nhận các món ăn từ bếp để bài trí lên bàn buffet
- Kiểm tra lần cuối các công việc chuẩn bị trước khi đón khách

Đón khách vào phòng ăn:

Việc đón khách vào phòng ăn do nhóm đón tiếp thực hiện, nội dung công việc đón khách: chào đón khách, tiếp nhận phiếu ăn (nếu cần) và mời khách vào phòng ăn

Phục vụ khách:

Khách vào phòng ăn sẽ tự lựa chọn dụng cụ ăn, lựa chọn món ăn và đồ uống theo sở thích. Để giúp khách thuận lợi cho việc tự phục vụ ngời điều hành giám sát cần lưu ý các yêu cầu sau:

- Bài trí các món ăn theo trình tự:

+ Các món ăn khai vị nguội

+ Các món ăn khai vị nóng

+ Các món ăn chính

+ Các món tráng miệng

+ Đồ uống nóng

+ Đồ uống lạnh

- Dụng cụ ăn uống được sắp xếp gọn gàng ngay bên cạnh các món ăn, đồ uống
- Phân công nhân viên túc trực để hướng dẫn, giúp khách lấy thức ăn, đồ uống và thu dọn dụng cụ ngay sau khi khách đã dùng xong

- Các món ăn nóng phải có dụng cụ hâm nóng chuyên dụng và có ngời phục vụ trực tiếp (nếu cần)

- Quan sát để nắm được tiến độ bữa ăn để kịp thời bổ xung món ăn, đồ uống cho phù hợp

- Kịp thời sử lý các tình huống phát sinh trong thời gian phục vụ khách

Kết thúc phục vụ:

Phục vụ ăn buffet được kết thúc khi khách rời khỏi phòng ăn. Các công việc cần thực hiện trong giai đoạn này bao gồm:

- Cảm ơn khách, hẹn gặp lại các lần phục vụ sau. Công việc này do bộ phận đón tiếp thực hiện

- Kiểm tra, đối chiếu số lượng khách đã đến nhà hàng (nếu cần)

- Thu dọn dụng cụ phục vụ ăn uống

- Vệ sinh phòng ăn.

8. Kỹ thuật phục vụ tiệc trà (hội nghị, hội thảo)

a.Chuẩn bị

- Tìm hiểu tên đơn vị đặt hội nghị, số người, thời gian và yêu cầu của hội nghị.
- Căn cứ vào yêu cầu và số người dự hội nghị để xác định cách xếp bàn hội nghị hình "O", hình " U", hình "T", hình lớp học,…..
- Căn cứ vào yêu cầu của khách đặt hội nghị để chuẩn bị bàn ghế, vải trải bàn, vải quây bàn, ấm trà, tách trà, gạt tàn, giấy, bút, lọ cắm hoa.
- Căn cứ vào yêu cầu của khách để chuẩn bị bảng phoóc mi ca, bút viết bảng, micro, loa, máy chiếu phim (nếu nhà hàng thuộc khách sạn, công việc này sẽ do bộ phận hành chính hoặc bộ phận hỗ trợ phục vụ chuẩn bị).

b.Đặt bàn

- Đặt ở trên bàn cho mỗi khách một tập giấy để ghi chép, bút chì đặt trên tập giấy, đầu viết quay lên trên.
- Mỗi khách một chai nớc và một ly uống nớc phía trên tập giấy viết. Nếu không đặt giấy viết, đặt ly và chai nước cách mép bàn 30cm.
- Đặt hoa tơi trên bàn.
- Thiết bị chuyên dùng bố trí theo yêu cầu của khách và phải thử trớc khi hội nghị bắt đầu, bảo đảm máy chạy bình thờng.

- Treo băng, biển ngữ, tiêu đề hội nghị, bố trí bảng chương trình và thông báo của hội nghị.

c.Phục vụ

- Khi khách tới, nhân viên phục vụ phải đứng ở cửa phòng thang máy lễ phép chào hỏi khách và dẫn khách vào chỗ ngồi trong hội trờng.
- Tiếp nước cho khách.
- Hớng dẫn khách sử dụng các thiết bị (thường là một nhân viên chuyên nghiệp).
- Khi hội nghị nghỉ giữa giờ, phục vụ trà, cà phê, ăn nhẹ (coffee break,).
- Nhân viên phục vụ giúp sắp xếp lại hội trường, bổ sung và thay đổi vật dụng.

d.Công việc sau khi kết thúc

- Thanh toán theo hợp đồng.
- Cảm ơn, tiễn khách, nhân viên phục vụ bấm nút thang máy (nếu có) giúp khách và chào khách.
- Kiểm tra xem khách có quên gì không, nếu có thì trả ngay cho khách.
- Sau khi khách về, thu dọn hội trường.

9. Kỹ thuật bày bàn và phục vụ tiệc đứng

* Nắm bắt bắt thông tin về tiệc: số lượng khách, thực đơn, thời gian, địa điểm

* Chuẩn bị trước phòng tiệc:

- Chọn phòng tiệc theo yêu cầu của tiệc (số lượng khách, thời gian của tiệc,....)
- Vệ sinh phòng tiệc theo tiêu chuẩn chung của nhà hàng
- Kê xếp bàn thành các khu vực riêng biệt: các dẫy bàn chuyên trưng bày các món ăn, đồ uống theo thực đơn
- Quây khăn các dẫy bàn trưng bày món ăn, đồ uống
- Đặt các thiết hâm nóng món ăn tại các vị trí thích hợp
- Đặt các loại dụng cụ ăn (đĩa, dĩa, dao,…) cho khách theo sơ đồ đã thống nhất tại các bàn trưng bày món ăn.
- Tiếp nhận các món ăn từ bếp để bài trí lên bàn tiệc: các món ăn tạo hình, cả con cần bài trí giữa các dẫy bàn, các món ăn nóng cần chưa đựng vào dụng cụ hâm nóng chuyên dụng.
- Chuẩn bị ly, cốc và đồ uống tại các quầy bar (các góc phòng gần lối ra vào)
- Kiểm tra lần cuối các công việc chuẩn bị trước khi đón khách

* Hội ý, phân công nhiệm vụ cho nhân viên:

Trưởng bộ phận (hoặc tổ trưởng) tổ chức hội ý nhóm phục vụ để phân công nhiệm vụ cho từng người với các công việc: kiểm tra đặt bàn, đồ uống, gia vị, dụng cụ chứa đựng món ăn, dụng cụ phục vụ, trang phục và diện mạo cá nhân

* Đón khách vào phòng ăn:

Nhân viên phục vụ đón khách ở khu vực cửa chính, chủ động chào và mời khách vào phòng ăn theo yêu cầu của người đặt tiệc.

* Phục vụ khách:

Mời rượu khách: ly rượu rót sẵn, đặt trên khay, nhân viên bê khay rượu mời từng khách

Khách vào phòng ăn sẽ tự lựa chọn dụng cụ ăn, lựa chọn món ăn và đồ uống theo sở thích.

Quan sát để nắm được tiến độ bữa ăn đồng thời bổ xung món ăn, đồ uống cho phù hợp với yêu cầu của tiệc.

Kịp thời sử lý các tình huống phát sinh trong thời gian phục vụ khách: thu dọn dụng cụ ăn, uống sau khi khách dùng xong.

* Xin ý kiến đóng góp của khách:

Ngay sau khi bữa tiệc kết thúc người phụ trách nhóm phục vụ phải nhanh chóng xin ý kiến đóng góp của khách. Trường hợp khách khen phải cảm ơn, nếu khách góp ý phải tiếp thu với thái độ cầu thị và phải tổ chức rút kinh nghiệm.

Câu hỏi ôn tập:

Câu 1. Trình bài kỹ thuật bày bàn và phục vụ tiệc đứng?

Câu 2. Trình bài kỹ thuật bày bàn và phục vụ tiệc Buffet ngồi?

Câu 3. Trình bày kỹ thuật phục vụ ăn sáng Á, Âu theo thực đơn?